

## **ΟΡΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ «nrg DIRECT DEBIT»<sup>(\*)</sup>**

### **[<sup>(\*)</sup>ΠΑΓΙΑ ΕΝΤΟΛΗ ΠΛΗΡΩΜΗΣ]**

#### **Α'. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ**

1. Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό τίτλο «NRG SUPPLY AND TRADING S.A.», που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, επί της συμβολής της λεωφόρου Κηφισίας αρ. 168 με την οδό Σοφοκλέους, με ΑΦΜ 998102480, της Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών (εφεξής η “nrg”), προσφέρει στους πελάτες της τη δυνατότητα να εξοφλούν τους εκάστοτε εκδοθέντες λογαριασμούς τους κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου με πάγια εντολή μέσω της υπηρεσίας “nrg DIRECT DEBIT” (εφεξής η «Υπηρεσία»), η οποία συνδέεται είτε με ορισμένο τραπεζικό λογαριασμό τους, είτε με ορισμένη πιστωτική ή/και χρεωστική τους κάρτα, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα κάτωθι.

2. Η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας προϋποθέτει και συνεπάγεται τη ρητή και ανεπιφύλακτη αποδοχή των παρόντων όρων και προϋποθέσεων (εφεξής «Όροι»). Εάν κάποιος πελάτης δε συμφωνεί με τους Όρους, οφείλει να μην την ενεργοποιήσει.

#### **Β'. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ & ΑΠΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

1. Η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας μπορεί να γίνει:

Α) μέσω της τράπεζάς σας, στην οποία τηρείτε τον λογαριασμό δια του οποίου επιθυμείτε να εξοφλείτε τους λογαριασμούς κατανάλωσης που θα λαμβάνετε από την nrg. Την πάγια εντολή πληρωμής μπορείτε να την ενεργοποιήσετε για όλες ή/και για ορισμένες μόνο από τις παροχές σας. Για την ενεργοποίηση της εν λόγω υπηρεσίας θα πρέπει κατά την επίσκεψή σας στην τράπεζα σας, να έχετε μαζί σας τον κωδικό πληρωμής RF που αντιστοιχεί στην παροχή σας.

B) εξ αποστάσεως και ηλεκτρονικά μέσω της επιλογής της ενότητας «nrg DIRECT DEBIT» που βρίσκεται σε εμφανές πεδίο της ιστοσελίδας της nrg (nrg.gr), κατά την ακόλουθη διαδικασία:

Ο επισκέπτης της ιστοσελίδας επιλέγοντας την ενότητα «nrg DIRECT DEBIT» μεταφέρεται σε αυτοτελές ηλεκτρονικό περιβάλλον (landing page) της nrg. Για την έναρξη της σχετικής διαδικασίας ο επισκέπτης καλείται να επιλέξει το πλήκτρο «ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ» που βρίσκεται στο ως άνω περιβάλλον.

Η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας προϋποθέτει ως πρώτο βήμα την επιτυχή ταυτοποίηση του επισκέπτη ως πελάτη της nrg. Για τον σκοπό αυτό ο επισκέπτης καλείται να συμπληρώσει σε ειδικό πεδίο του ως άνω ηλεκτρονικού περιβάλλοντος τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου του (εφεξής «ΑΦΜ»). Εφόσον ο πελάτης εισάγει έγκυρα τον ΑΦΜ του και ταυτοποιηθεί ως πελάτης της nrg, λαμβάνει στο συνδεδεμένο με τον ως άνω ΑΦΜ κινητό του ειδικό κωδικό μιας χρήσης (one time password), τον οποίο καλείται να συμπληρώσει σε αντίστοιχο πεδίο του ως άνω ηλεκτρονικού περιβάλλοντος. Με την έγκυρη καταχώρηση του εν λόγω κωδικού, εμφανίζονται πλέον στον πελάτη όλες οι ενεργές παροχές ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου που εκπροσωπούνται από την nrg κατά το εν λόγω χρονικό σημείο.

Η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας μπορεί να γίνει για το σύνολο των ενεργών παροχών ή για ορισμένες μόνο εξ αυτών, κατά την ελεύθερη κρίση και διακριτική ευχέρεια του πελάτη. Εφόσον ο πελάτης επιλέξει τις παροχές που επιθυμεί να συνδέσει με την Υπηρεσία και αποδεχθεί τους Όρους, πατά το πλήκτρο «ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ» για να ανακατευθυνθεί σε ασφαλές περιβάλλον της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, όπου και θα καταχωρίσει τα στοιχεία της πιστωτικής ή/και χρεωστικής κάρτας του.

Τα στοιχεία της πιστωτικής ή/και χρεωστικής κάρτας που θα του ζητηθούν να καταχωρίσει είναι: i) ο αριθμός αυτής, ii) η ημερομηνία λήξης αυτής και iii) το ονοματεπώνυμο του, όπως αναγράφεται επί της ως άνω κάρτας και iv) ο αριθμός cvn (τιμή επαλήθευσης κάρτας που αναγράφεται στην οπίσθια όψη). Στην Υπηρεσία συμμετέχουν οι πιστωτικές κάρτες όλων των τραπεζών VISA και MASTERCARD, οι χρεωστικές κάρτες, καθώς και οι προπληρωμένες κάρτες (prepaid). Εφόσον ο πελάτης ελέγξει ότι έχει καταχωρίσει ορθά τα

στοιχεία της κάρτας του πατά το πλήκτρο «ΥΠΟΒΟΛΗ» για να ενεργοποιήσει την Υπηρεσία. Εφόσον τα προηγούμενα βήματα έχουν ακολουθηθεί σωστά, εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή του πελάτη αναδυόμενο παράθυρο με συνοπτικό μήνυμα, το οποίο τον πληροφορεί για την επιτυχή ενεργοποίηση της Υπηρεσίας (πχ. *Η υπηρεσία «nrg DIRECT DEBIT» ενεργοποιήθηκε. ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ!*).

2. Έκαστος πελάτης δικαιούται να απενεργοποιήσει την Υπηρεσία οποτεδήποτε ως εξής:

A) εφόσον η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας μέσω της τράπεζάς σας, η απενεργοποίηση διενεργείται κατόπιν νεότερης συνεννόησης με την τράπεζά σας, ενώ,

B) εφόσον η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας έγινε εξ' αποστάσεως και ηλεκτρονικά, σύμφωνα με τη διαδικασία της περιπτώσεως 1.B ανωτέρω, μέσω της ενότητας («nrg DIRECT DEBIT») που βρίσκεται σε εμφανές πεδίο της ιστοσελίδας της nrg (nrg.gr), ακολουθώντας τα εξής βήματα:

Αναλυτικότερα, αφού ο επισκέπτης της ιστοσελίδας πιστοποιηθεί ως πελάτης της nrg και εμφανιστούν σε αυτόν όλες οι ενεργές παροχές ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου του που εκπροσωπούνται από την nrg κατά το εν λόγω χρονικό σημείο και για τις οποίες έχει ενεργοποιήσει την πάγια εντολή, καλείται να επιλέξει το πλήκτρο (X) που εμφανίζεται δίπλα στην παροχή του, προκειμένου να απενεργοποιήσει τη σχετική ως άνω εντολή για την εν λόγω παροχή.

Η απενεργοποίηση της Υπηρεσίας μπορεί να γίνει για το σύνολο των ενεργών παροχών ή για ορισμένες μόνο εξ αυτών, κατά την ελεύθερη κρίση και διακριτική ευχέρεια του πελάτη. Εφόσον ο πελάτης επιλέξει τις παροχές που επιθυμεί να αποσυνδέσει από την Υπηρεσία πατά το πλήκτρο «ΑΠΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ» για να ολοκληρώσει τη σχετική εντολή. Εφόσον τα προηγούμενα βήματα έχουν ακολουθηθεί σωστά, εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή του πελάτη αναδυόμενο παράθυρο με συνοπτικό μήνυμα, το οποίο τον πληροφορεί για την επιτυχή απενεργοποίηση της Υπηρεσίας (πχ. *Η υπηρεσία «nrg DIRECT DEBIT» απενεργοποιήθηκε. ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ!*). Η απενεργοποίηση της πάγιας εντολής επιφέρει τα αποτελέσματά της άμεσα.

## **Γ'. ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

**1.** Η οθόνη στην οποία εισάγονται τα στοιχεία της πιστωτικής ή/και χρεωστικής σας κάρτας βρίσκεται στο ασφαλές περιβάλλον του συστήματος της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, έτσι ώστε τα δεδομένα αυτά να συλλέγονται απευθείας από την τελευταία χωρίς την παρέμβαση της nrg. Τα δεδομένα που καταχωρείτε στο ασφαλές περιβάλλον της **ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ** γνωστοποιούνται και στην Mastercard Payment Gateway Services Limited (εφεξής “Mastercard”), η οποία δύναται να επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα σύμφωνα πάντοτε με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς και με τους δεσμευτικούς εταιρικούς κανόνες της Mastercard

<https://www.Mastercard.us/content/dam/mccom/en-us/documents/Mastercard-bcrs-february2017.pdf> .

**2.** Η nrg ενημερώνεται με την ενεργοποίηση της Υπηρεσίας από την τράπεζα ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ αποκλειστικά και μόνο για τα: α) τον Μοναδικό Ηλεκτρονικό Κωδικό (token) που το σύστημα της τράπεζας παράγει αυτοματοποιημένα κατά το χρονικό σημείο κατά το οποίο δηλώνετε την κάρτα σας και το οποίο token αντιστοιχεί στην κάρτα αυτή, β) τα 2 πρώτα και τα 3 τελευταία ψηφία της κάρτας, γ) την ημερομηνία λήξης της κάρτας σας και τον τύπο της κάρτας σας (πχ. Mastercard debit).

3. Μετά την επιτυχή ενεργοποίηση της Υπηρεσίας, η nrg ενημερώνεται από την τράπεζα ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ για την εκτέλεση έκαστης συναλλαγής μέσω της ως άνω κάρτας, μόνο μετά την ολοκλήρωση αυτής και μόνο για το σκοπό της ενημέρωσης του τρέχοντος υπολοίπου του Χρήστη, ανά παροχή ή/και ΗΚΑΣΠ και εν γένει για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της από τη σύμβαση της με τον Χρήστη. Η εν λόγω ενημέρωση, η οποία πραγματοποιείται μέσω του συστήματος της τράπεζας, δεν καταλαμβάνει σε καμία περίπτωση στοιχεία της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας του Χρήστη, παρά αποκλειστικά και μόνον τα εξής στοιχεία της συναλλαγής:

- i) Την ημερομηνία και ώρα συναλλαγής,
- ii) Το ακριβές ποσό πληρωμής και
- iii) Τον μοναδικό αριθμό ηλεκτρονικής πληρωμής.

4. Τα ως άνω στοιχεία δεν θα αποκαλυφθούν σε τρίτα πρόσωπα για άλλους μη σχετικούς σκοπούς.

5. Η χρήση της Υπηρεσίας αποτελεί σαφή εκ μέρους εκάστου χρήστη δήλωση συναίνεσης, κατά την έννοια του Κανονισμού Ε.Ε. 2016/679 (GDPR), χρήσης των προσωπικών του δεδομένων από την ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ και την nrg, για τις ανάγκες λειτουργίας της Υπηρεσίας ή/και εν γένει της σύμβασής του.

## **Δ'. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΣΑΣ Ή ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΣΑΣ**

1. Η χρέωση της πιστωτικής ή/και χρεωστικής σας κάρτας ή του συνδεδεμένου με την πάγια εντολή τραπεζικού λογαριασμού σας διενεργείται (κατά κανόνα) για πρώτη φορά κατά την ημερομηνία λήξης του πρώτου λογαριασμού κατανάλωσης που ακολουθεί την ενεργοποίηση της πάγιας εντολής και εφεξής στην ημερομηνία λήξης κάθε επόμενου λογαριασμού κατανάλωσης, έως ότου λήξει ή λυθεί η σύμβασή σας με την nrg ή τυχόν απενεργοποιήσετε την πάγια εντολή.

2. Ο ως άνω κανόνας της παραγράφου Δ.1 ανωτέρω δεν εφαρμόζεται αποκλειστικά και μόνο στην περίπτωση κατά την οποία κατά το χρονικό σημείο ενεργοποίησης της πάγιας εντολής σας υφίστανται μη διακανονισμένες ληξιπρόθεσμες οφειλές σας προς την nrg ή τυχόν ενεργός διακανονισμός ληξιπρόθεσμων οφειλών σας με την nrg, οπότε αναλόγως ισχύει η κάτωθι περιπτωσιολογία:

α) Αν κατά το χρονικό σημείο ενεργοποίησης της πάγιας εντολής, υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές σας προς την nrg, μη διακανονισμένες, η πρώτη απόπειρα χρέωσης της πιστωτικής ή/και χρεωστικής σας κάρτας ή του συνδεδεμένου με την πάγια εντολή τραπεζικού λογαριασμού διενεργείται κατά κανόνα εντός 1 εργάσιμης ημέρας από την ενεργοποίηση της πάγιας εντολής και αφορά στο ληξιπρόθεσμο και μη διακανονισμένο κατά την εν λόγω ημερομηνία ποσό της οφειλής σας.

β) Αν κατά το χρονικό σημείο ενεργοποίησης της πάγιας εντολής, υφίσταται ενεργός διακανονισμός ληξιπρόθεσμων οφειλών σας και η δήλη ημέρα πληρωμής της τρέχουσας δόσης του διακανονισμού σας προηγείται χρονικά της λήξεως του πρώτου λογαριασμού που ακολουθεί την ενεργοποίηση της πάγιας εντολής σας, τότε, η πρώτη απόπειρα χρέωσης της πιστωτικής ή/και χρεωστικής σας κάρτας ή του συνδεδεμένου με την πάγια εντολή τραπεζικού λογαριασμού διενεργείται κατά την δήλη ημέρα πληρωμής της τρέχουσας δόσης του διακανονισμού σας.

γ) Αν κατά το χρονικό σημείο ενεργοποίησης της πάγιας εντολής, υφίσταται ενεργός διακανονισμός για μέρος των ληξιπρόθεσμων οφειλών σας, πλην όμως υφίστανται και μη διακανονισμένες οφειλές σας προς την ηργ, τότε η πρώτη απόπειρα χρέωσης της πιστωτικής ή/και χρεωστικής σας κάρτας ή του συνδεδεμένου με την πάγια εντολή τραπεζικού λογαριασμού σας διενεργείται για το μη διακανονισμένο ποσό εντός μιας εργάσιμης ημέρας από την ενεργοποίησή της πάγιας εντολής πληρωμής, ενώ για την 1<sup>η</sup> δόση του διακανονισμού που ακολουθεί την ενεργοποίηση της πάγιας, κατά την δέλη ημέρα πληρωμής της αυτής.

3. Έκαστη απόπειρα χρέωσης της πιστωτικής ή/και χρεωστικής σας κάρτας ή του συνδεδεμένου με την πάγια εντολή τραπεζικού λογαριασμού σας διενεργείται για το συνολικό ποσό της οφειλής σας κατά την ημέρα απόπειρας είσπραξης του ποσού, ήτοι μπορεί – κατά την περιπτώσολογία της παραγράφου Δ.2 ανωτέρω, να συμπεριλαμβάνει είτε μόνο τον τρέχοντα λογαριασμό σας, είτε ταυτόχρονα με αυτόν και την τυχόν τρέχουσα δόση του διακανονισμού σας (εφόσον η δέλη ημέρα πληρωμής συμπίπτει με την ημέρα της απόπειρας), είτε επιπροσθέτως των ως άνω και κάθε μη διακανονισμένο ποσό απαιτήσεώς σας (εφόσον κατά την εν λόγω ημερομηνία υφίσταται τέτοιο).

4. Εφόσον κατά την ως άνω ημερομηνία υπάρχει στον τραπεζικό σας λογαριασμό ή στην πιστωτική ή/και χρεωστική σας κάρτα διαθέσιμο υπόλοιπο επαρκές για την ολοσχερή εξόφληση του εκάστοτε προκύπτοντος ποσού της οφειλής σας, κατά τα ως άνω αναφερόμενα, η συναλλαγή ολοκληρώνεται επιτυχώς. Αντιθέτως, σε περίπτωση που το εκάστοτε διαθέσιμο υπόλοιπο της πιστωτικής ή/και χρεωστικής σας κάρτας ή του τραπεζικού σας λογαριασμού δεν επαρκεί για την ολοσχερή εξόφληση του ποσού της οφειλής σας, η σχετική συναλλαγή απορρίπτεται και λαμβάνετε σχετικό μήνυμα. Δυνατότητα μερικής εξόφλησης του εκάστοτε προκύπτοντος ποσού της οφειλής σας μέσω της Υπηρεσίας δεν προσφέρεται.

5. Σε ενδεχόμενο αποτυχίας χρέωσης της κάρτας ή του λογαριασμού σας κατά την πρώτη (1<sup>η</sup>) ως άνω απόπειρα, διενεργείται νεότερη απόπειρα κατά

κανόνα εντός της επομένης εργάσιμης ημέρας, από την ημερομηνία της πρώτης αποτυχημένης απόπειρας χρέωσης και δη για το συνολικό και πάλι τρέχον κατά την εν λόγω ημερομηνία ποσό της οφειλής σας προς την ηrg. Εφόσον κατά την εν λόγω επαναληπτική απόπειρα η συναλλαγή ς απορριφθεί εκ νέου, ενημερώνεστε για την αποτυχία και της σχετικής συναλλαγής μέσω σχετικού αυτοματοποιημένου μηνύματος, οπότε και η ως άνω διαδικασία χρέωσης της κάρτας ή του λογαριασμού σας επαναλαμβάνεται για μια ακόμα φορά (3<sup>η</sup> απόπειρα), η οποία αντίστοιχα διενεργείται κατά κανόνα την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία της δεύτερης αποτυχημένης απόπειρας χρέωσης και πάλι για την τρέχουσα κατά την εν λόγω ημέρα οφειλή σας προς την ηrg. Εφόσον και οι τρεις (3)\_ προαναφερόμενες απόπειρες αποτύχουν, η ηrg μεταφέρει το ποσό του τρέχοντος λογαριασμού στον επόμενο εκδοθέντα λογαριασμό, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στους Γενικούς Όρους της σύμβασής σας. Διευκρινίζεται ότι σε ενδεχόμενο κατά το οποίο το ποσό της οφειλής σας μεταβληθεί μεταξύ των σχετικών ως άνω αποπειρών (πχ. λόγω του ότι συνέπεσε χρονικά με τη 2<sup>η</sup> ή 3<sup>η</sup> απόπειρα εξόφλησης του λογαριασμού σας και η δήλη ημέρα πληρωμής της δόσης του διακανονισμού σας), τότε, οι συνολικά τρεις (3) απόπειρες εκκινούν από την αρχή και αφορούν στο τελευταίο προκύπτον ποσό για το οποίο διενεργήθηκε σχετική αποτυχημένη απόπειρα χρέωσης της κάρτας σας ή του λογαριασμού σας.

4. Στην περίπτωση που ορισμένος καταναλωτής έχει τύχει απαλλαγής από τη χρέωση του ποσού της εγγύησης κατ' εφαρμογή της διατάξεως του άρθρου 7.3. των Γενικών Όρων της σύμβασής του, η ηrg δικαιούται να επαναφέρει τη σχετική χρέωση σύμφωνα με τα στο ως άνω άρθρο ειδικότερα αναφερόμενα. Αντιστοίχως, στην περίπτωση κατά την οποία ορισμένος καταναλωτής έχει τύχει έκπτωσης επί του μηνιαίου παγίου του προγράμματός του, λόγω της δήλωσής του ότι προτίθεται να ενεργοποιήσει την πάγια εντολή πληρωμής, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο Γενικό Τιμοκατάλογο Προσφερομένων Προγραμμάτων Ηλεκτρικής Ενέργειας, η ηrg δικαιούται να χρεώσει στον πελάτη κάθε ποσό έκπτωσης το οποίο τυχόν του προσέφερε με τους προηγούμενους λογαριασμούς κατανάλωσης λόγω της σχετικής δήλωσής του, σύμφωνα με τα στο ως άνω άρθρο ειδικότερα αναφερόμενα.



Όλως ενδεικτικά, μεταξύ των περιστατικών που δύνανται να οδηγήσουν σε χρέωση της εγγυήσεως, καθώς και των εκπτώσεων επί του μηνιαίου παγίου του προγράμματος που έχει επιλέξει ο καταναλωτής είναι οποιαδήποτε εκ των ακολούθως περιστάσεων:

α) Αν παρά την ενεργοποίηση πάγιας εντολής υπάρξουν κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας αποτυχημένες απόπειρες εξόφλησης δύο (2) διαδοχικών λογαριασμών κατανάλωσης (πχ. λόγω έλλειψης επαρκούς υπολοίπου στον τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη που έχει συνδεθεί με τον λογαριασμό, ή λόγω έλλειψης επαρκούς υπολοίπου στην κάρτα του).

β) Αν ο πελάτης ζητήσει την απενεργοποίηση ηλεκτρονικά της πάγιας εντολής πληρωμής του, είτε τυχόν την ανάκληση της πάγιας εντολής από την τράπεζά του.

Σε αμφότερες τις ως άνω (α) και (β) περιπτώσεις η πηγή δικαιούται να χρεώσει το ποσό της εγγύησης, καθώς και τις τυχόν αχρεωστήτως αποδοθείσες εκπτώσεις μηνιαίου παγίου στον επόμενο κατά σειρά έκδοσης Λογαριασμό.

γ) Αν παρά την αρχική δήλωση του πελάτη περί της προθέσεώς του να ενεργοποιήσει την πάγια εντολή, ο τελευταίος δεν ολοκληρώσει τη σχετική διαδικασία μέχρι τη λήξη του πρώτου εκδοθέντος Λογαριασμού Κατανάλωσης. Στην περίπτωση αυτή ο Προμηθευτής δύναται να χρεώσει το ποσό της εγγύησης, καθώς και τις τυχόν αχρεωστήτως αποδοθείσες εκπτώσεις μηνιαίου παγίου, στο δεύτερο κατά σειρά έκδοσης Λογαριασμό κατανάλωσης.

5. Η ενημέρωση του υπολοίπου, ανά παροχή ή/και ΗΚΑΣΠ, ολοκληρώνεται συνήθως εντός χρονικού διαστήματος μίας (1) έως και τριών (3) εργασίμων ημερών από την επόμενη της ολοκλήρωσης της σχετικής συναλλαγής.

6. Ακύρωση συναλλαγής: Μπορείτε να ακυρώσετε πληρωμές που διενεργήσατε με χρήση της Υπηρεσίας επικοινωνώντας με την τράπεζά σας εντός των εκάστοτε προβλεπομένων από έκαστη τράπεζα χρονικών ορίων.

## **Ε. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΓΓΡΑΦΗ Η΄ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

1. Όσοι επιθυμούν να εγγραφούν ή να κάνουν χρήση της Υπηρεσίας με ηλεκτρονικά μέσα οφείλουν να λαμβάνουν όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα για την διασφάλιση του απόρρητου των στοιχείων τους (όπως ενδεικτικά χρήση antivirus) και είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν την Υπηρεσία σύμφωνα με τις παρεχόμενες οδηγίες, έχοντας υπ’ όψιν τους ότι οι κανόνες ορθής συμπεριφοράς πρέπει να τηρούνται σε κάθε περίπτωση.

2. Οι Χρήστες της Υπηρεσίας με ηλεκτρονικά μέσα αποδέχονται ότι απαγορεύεται να επιχειρούν να εκμεταλλευτούν πιθανά κενά ασφάλειας των συστημάτων της nrg ή/και της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες άλλων Χρηστών ή/και να επηρεάσουν καθ’ οιονδήποτε τρόπο την ασφάλεια των συστημάτων αυτής. Σε περίπτωση που ορισμένος Χρήστης αντιληφθεί κάποιο περιστατικό σχετικό με την ασφάλεια των στοιχείων του ή/και των συναλλαγών του θα πρέπει να επικοινωνήσει άμεσα με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της τράπεζας που έχει εκδώσει την κάρτα του και να αναφέρει το πρόβλημα. Τέλος, σε κάθε περίπτωση που υποπίπτει στην αντίληψη του Χρήστη μη ορθή χρήση της Υπηρεσίας, οφείλει επίσης να ειδοποιεί άμεσα το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της nrg και να καταγγέλλει το περιστατικό. Η nrg παρέχει την δυνατότητα τέτοιας καταγγελίας τηλεφωνικά (κλήση στο 18101 ή στο 21888 18101\*) (\*αστική χρέωση) ή/και μέσω του διαδικτύου (αποστέλλοντας μήνυμα στο cs@nrg.gr).

3. Ο Χρήστης πρέπει να κατανοήσει ότι είναι υπεύθυνος για κάθε πράξη του στο διαδίκτυο και να μην χρησιμοποιεί την Υπηρεσία με παράνομο ή αντισυμβατικό τρόπο.

## **ΣΤ. ΕΥΘΥΝΗ & ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΗΣ nrg ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ**

1. Ο Χρήστης κατανοεί και αποδέχεται ότι η nrg απλώς παρέχει σύνδεση με το διαδικτυακό τόπο ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ και ότι ως εκ τούτου ουδεμία ευθύνη έχει για την ασφάλεια και τη νομιμότητα της σχετικής

συναλλαγής που διενεργείται στον ως άνω διαδικτυακό τόπο. Αντίστοιχα, η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ δεν διενεργεί οποιουδήποτε είδους ελέγχους αναφορικά με το όνομα ή τη διεύθυνση του κατόχου της κάρτας, ούτε ελέγχους αναφορικά με το εάν το πρόσωπο που χρησιμοποιεί την κάρτα έχει την άδεια του κατόχου της.

2. Η nrg δεν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν αδυναμία πρόσβασης των Χρηστών στην Υπηρεσία. Επίσης η nrg ουδεμία ευθύνη φέρει για οποιαδήποτε ζημία τυχόν υποστούν οι Χρήστες της Υπηρεσίας εξαιτίας ή επ' αφορμής της χρήσης αυτής.

3. Περαιτέρω η nrg διατηρεί το μονομερές και απεριόριστο δικαίωμα προσωρινής ή/και οριστικής διακοπής της Υπηρεσίας με ή/και χωρίς προειδοποίηση προς τους Χρήστες για οποιοδήποτε λόγο.

4. Η nrg δικαιούται να τροποποιεί οποτεδήποτε, χωρίς προειδοποίηση τους παρόντες Όρους.

## **Z. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

1. Η nrg συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις της εθνικής και ευρωπαϊκής 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. Για να ενημερωθείτε αναλυτικά για την πολιτική για τα προσωπικά δεδομένα της εταιρείας μας, πατήστε [εδώ](#)

2. Για οποιαδήποτε αμφισβήτηση ή/και ερώτηση σχετικά με την χρήση της ηλεκτρονικής (Online) πληρωμής, οι Χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της nrg καλώντας τον αριθμό 18101 ή ή στο 21888 18101\*) (\*αστική χρέωση).

Μαρούσι, Νοέμβριος 2023