

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ALPHA ALERTS

Η Τράπεζα προσφέρει στον πελάτη – κάτοχο των καρτών που εκδίδει (εφεξής «Κάτοχος») την «Υπηρεσία Alpha alerts», η οποία αποτελεί υπηρεσία αποστολής γραπτών ενημερωτικών μηνυμάτων στο κινητό τηλέφωνο του Κατόχου, μέσω εφαρμογών που απαιτούν τη χρήση διαδικτύου (push notifications/Viber), ή/ και χωρίς τη χρήση διαδικτύου (SMS), ή και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) για τις κινήσεις της Κάρτας του (εφεξής «Υπηρεσία»), σύμφωνα με τους όρους της παρούσης.

1. Πεδίο Εφαρμογής

- 1.1.** Η Υπηρεσία προσφέρεται για τις κάρτες εκδόσεως της Τραπέζης, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι πιστωτικές, οι χρεωστικές, οι προπληρωμένες και οι εταιρικές κάρτες, καθώς και οι κάρτες διευκολύνσεως (εφεξής «Κάρτα»). Τα είδη των Καρτών που συμμετέχουν εκάστοτε στην Υπηρεσία ανακοινώνονται από την Τράπεζα στο διαδικτυακό της τόπο.
- 1.2.** Ως κινήσεις της Κάρτας για τις οποίες ο Κάτοχος λαμβάνει ενημέρωση, σύμφωνα με τους όρους της Υπηρεσίας, θεωρούνται αυτές που αφορούν σε συναλλαγές με χρήση της Κάρτας για αγορές σε επιχειρήσεις στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, αναλήψεις μετρητών με χρέωση του πιστωτικού ορίου της Κάρτας από ATM στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, καθώς και αναλήψεις μετρητών με χρέωση του καταθετικού λογαριασμού με τον οποίο συνδέεται η Κάρτα από ATM του εξωτερικού (εφεξής «Κινήσεις»). Η Τράπεζα δύναται, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να προσθέτει, τροποποιεί ή/και να καταργεί οποιαδήποτε κατηγορία συναλλαγών από την Υπηρεσία, κατόπιν σχετικής ενημερώσεως του Κατόχου.
- 1.3.** Ο Κάτοχος πρόσθετης Κάρτας μπορεί να εγγραφεί στην Υπηρεσία μόνο μέσω του Κατόχου της κύριας Κάρτας.
- 1.4.** Η Υπηρεσία παρέχεται και για τις εταιρικές κάρτες. Στην περίπτωση αυτή η εγγραφή δύναται να γίνει είτε από την εταιρεία για οποιαδήποτε Κάρτα της, είτε από τον κάθε Κάτοχο για τη δική του Κάρτα. Η χρέωση επιβαρύνει κάθε Κάτοχο χωριστά.
- 1.5.** Η Υπηρεσία έχει αποκλειστικά ενημερωτικό χαρακτήρα και δεν αντικαθιστά το αντίγραφο του μηνιαίου λογαριασμού που λαμβάνει ο Κάτοχος για την Κάρτα του.
- 1.6.** Στην Υπηρεσία δεν εντάσσονται Κάρτες, οι συμβάσεις χορηγήσεως των οποίων έχουν καταγγελθεί.

2. Εγγραφή

- 2.1.** Η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας από τον Κάτοχο δύναται να γίνει: α) μέσω της υπηρεσίας Alpha Web Banking εφόσον ο Κάτοχος έχει εγγραφεί σε αυτή, σύμφωνα

με τους ειδικότερους όρους που προβλέπονται και τις σχετικές οδηγίες της Τραπέζης, β) μέσω της Εξυπηρετήσεως Πελατών της Τραπέζης.

- 2.2.** Για να εγγραφεί ο Κάτοχος στην Υπηρεσία πρέπει να παράσχει στην Τράπεζα τις προσωπικές πληροφορίες και τα στοιχεία της Κάρτας του, που θα του ζητηθούν, κατά τη διαδικασία εγγραφής του, με σκοπό την ταυτοποίησή του και την ασφάλεια της κατά την παρούσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας, ακολουθώντας τις σχετικές οδηγίες της Τραπέζης, ανάλογα με τον τρόπο ενεργοποίησης της Υπηρεσίας (ως άνω υπό 2.1.). Οι πληροφορίες που θα παρασχεθούν, οι οποίες θα πρέπει να είναι ακριβείς και αληθείς, θα ελεγχθούν από την Τράπεζα.
- 2.3.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει την αίτηση για εγγραφή στην Υπηρεσία, στην περίπτωση που οι παρασχεθείσες πληροφορίες για τα προσωπικά στοιχεία του Κατόχου και της Κάρτας του (παρ. 2.2 ανωτέρω) δεν είναι ακριβείς, αληθείς, επαρκείς ή για οποιονδήποτε λόγο δεν μπορούν να ελεγχθούν και να επιβεβαιωθούν.
- 2.4.** Κατά την εγγραφή του στην Υπηρεσία, ο Κάτοχος δηλώνει τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου, Ελλάδος ή εξωτερικού, στον οποίο θα αποστέλλονται τα ενημερωτικά γραπτά μηνύματα (push notifications ή Viber ή SMS) καθώς και την ηλεκτρονική του διεύθυνση (e-mail). Εφόσον έχει περισσότερες από μία Κάρτες, που επιθυμεί να υπαγάγει στην Υπηρεσία, δύναται να επιλέξει διαφορετικούς αριθμούς κινητών τηλεφώνων για κάθε μία από αυτές.
- 2.5.** Εφόσον ο Κάτοχος επιθυμεί να ενημερώνεται για τις Κινήσεις της Κάρτας του, σύμφωνα με τους όρους της παρούσης και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), κατά την εγγραφή του στην Υπηρεσία δηλώνει τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου (e-mail address), εφαρμοζόμενης αναλογικά της διατάξεως της παρ. 2.4. ανωτέρω. Ρητά διευκρινίζεται ότι ο Κάτοχος δύναται να επιλέξει να λαμβάνει την κατά την παρούσα ενημέρωση για τις Κινήσεις της Κάρτας του α) μέσω γραπτών μηνυμάτων (push notifications ή Viber ή SMS) στο κινητό του τηλέφωνο ή β) μέσω γραπτών μηνυμάτων στο κινητό του τηλέφωνο και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Δεν είναι δυνατή η ενημέρωση μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- 2.6.** Ο Κάτοχος, κατά την εγγραφή του στην Υπηρεσία, δύναται να επιλέξει εάν η ενημέρωση θα αφορά σε όλες τις Κινήσεις της Κάρτας του ή σε συγκεκριμένες εξ αυτών, καθώς και εάν αυτή θα παρέχεται καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας ή σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα, σύμφωνα με τις εκάστοτε επιλογές που του παρέχονται από την Τράπεζα.

3. Λειτουργία της Υπηρεσίας

3.1. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία εγγραφής και ενεργοποίησης της Υπηρεσίας, κατά τα ανωτέρω λεπτομερώς αναφερόμενα, ο Κάτοχος λαμβάνει εφεξής ενημέρωση για τις Κινήσεις της Κάρτας του μέσω γραπτών μηνυμάτων στο κινητό τηλέφωνο που έχει δηλώσει. Συγκεκριμένα, αν ο Κάτοχος είναι εγγεγραμμένος συνδρομητής της εφαρμογής Viber, θα ενημερώνεται με γραπτό μήνυμα που θα αποστέλλεται μέσω της εφαρμογής αυτής με τη χρήση διαδικτύου. Αν ο Κάτοχος δεν παραλάβει το μήνυμα Viber εντός εξήντα (60) δευτερολέπτων από την αποστολή του από την Τράπεζα (λόγω π.χ. κάποιου τεχνικού λόγου, όπως κακή ή καθόλου σύνδεση διαδικτύου), τότε θα πραγματοποιείται απευθείας αποστολή του μηνύματος ειδοποίησης μέσω μηνύματος SMS. Στην περίπτωση που ο Κάτοχος δεν είναι συνδρομητής Viber, θα λαμβάνει εξαρχής μήνυμα SMS.

Οι Κάτοχοι συγκεκριμένων κατηγοριών Καρτών, κατόπιν σχετικής ενημέρωσής τους από την Τράπεζα, θα λαμβάνουν ενημέρωση για τις Κινήσεις της Κάρτας τους με γραπτή ειδοποίηση (push notification), η οποία παραμένει αποθηκευμένη στο κινητό τους για έξι (6) μήνες από την ημερομηνία αποστολής, υπό τον όρο ότι έχουν εγκαταστήσει στο κινητό τους τηλέφωνο την εφαρμογή "My Alpha Mobile" και έχουν ενεργοποιήσει και την λειτουργία των push notifications. Στην περίπτωση που δεν πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις, θα συνεχίσουν να λαμβάνουν τις ενημερώσεις, με τους τρόπους που περιγράφονται ανωτέρω. Εφόσον ο Κάτοχος έχει επιλέξει να ενημερώνεται και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σύμφωνα με την παρ. 2.5. ανωτέρω, του αποστέλλονται, πέρα των γραπτών μηνυμάτων στο κινητό του τηλέφωνο (push notification ή Viber ή SMS) και e-mail στη δηλωθείσα ηλεκτρονική του διεύθυνση.

3.2.1. Το γραπτό μήνυμα για την Κίνηση της Κάρτας αποστέλλεται αμέσως μετά την έγκριση της συναλλαγής που διενεργείται με την Κάρτα (παρ. 1.2. ανωτέρω) και περιλαμβάνει πληροφορίες για το είδος της συναλλαγής, την επωνυμία της επιχειρήσεως στην οποία αυτή διενεργήθηκε, την ημερομηνία, την ώρα, το ποσό και το νόμισμα της συναλλαγής. Η Τράπεζα δύναται να τροποποιεί το περιεχόμενο των αποστέλλομενων μηνυμάτων, κατόπιν σχετικής ενημερώσεως του Κατόχου.

3.2.2. Ο Κάτοχος δύναται να επιλέξει ως γλώσσα αποστολής του περιεχομένου του γραπτού μηνύματος μεταξύ της ελληνικής και της αγγλικής γλώσσας. Η επιλογή αυτή μπορεί οποτεδήποτε να μεταβάλλεται είτε τηλεφωνικά μέσω της Εξυπηρέτησεως Πελατών της Τραπέζης, ή εναλλακτικά μέσω της υπηρεσίας Alpha Web Banking στην οποία έχει τυχόν εγγραφεί ο Κάτοχος.

3.3. Το μήνυμα που αποστέλλεται είναι αυτοματοποιημένο, επομένως δεν είναι δυνατή η αποστολή απαντήσεως από τον Κάτοχο.

- 3.4.** Το μήνυμα για τις Κινήσεις της Κάρτας αποστέλλεται άπαξ και δεν υπάρχει δυνατότητα αναπαραγωγής του.
- 3.5.** Σε περίπτωση που ο Κάτοχος είναι εγγεγραμμένος στην υπηρεσία Alpha e-statements της Τραπέζης, έχει τη δυνατότητα πέραν της ενημερώσεως για τις κινήσεις της κάρτας του μέσω e-mail, να ενεργοποιήσει και την επιλογή να λαμβάνει σε μηνιαία βάση ενημερωτικό μήνυμα (push notification ή Viber ή SMS) στο κινητό τηλέφωνο που έχει δηλώσει κατά την εγγραφή του στην Υπηρεσία, με το οποίο θα πληροφορείται την έκδοση του Λογαριασμού της Κάρτας του και την ημερομηνία πληρωμής της, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στους όρους της υπηρεσίας Alpha e-statements της Τραπέζης.
- 3.6.1.** Ειδικά για τις πιστωτικές κάρτες, πέραν της κατά τα ανωτέρω ενημερώσεως για τις Κινήσεις της Κάρτας του, ο Κάτοχος θα λαμβάνει επιπλέον υπενθυμιστικό γραπτό μήνυμα (push notification ή Viber ή SMS) στο κινητό του τηλέφωνο για την υποχρέωση αποπληρωμής του υπολοίπου της Κάρτας του πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία πληρωμής της κάρτας. Ο Κάτοχος μπορεί οποτεδήποτε να ζητά την εξαίρεση από την ειδοποίηση αυτή μέσω της Εξυπηρετήσεως Πελατών της Τραπέζης.
- 3.6.2.** Εξαιρούμενοι της ως άνω ειδοποιήσεως για την ημερομηνία πληρωμής του λογαριασμού της Κάρτας τους είναι οι κάτοχοι πρόσθετων και εταιρικών καρτών, καθώς και όσοι κάτοχοι έχουν αποπληρώσει ολοσχερώς την ελάχιστη καταβολή του τελευταίου λογαριασμού.
- 3.7.** Σε κάθε περίπτωση τα στοιχεία (αριθμός τηλεφώνου και ηλεκτρονική διεύθυνση) που δηλώνονται στις δύο ως άνω υπηρεσίες καταχωρούνται σε κοινή βάση δεδομένων, με αποτέλεσμα αν δηλωθεί αλλαγή των στοιχείων στη μία υπηρεσία, να αποθηκεύεται αυτόματα στο σύστημα και να ισχύει και για την άλλη, ώστε να διασφαλίζεται η πραγματική και προσήκουσα ως άνω ενημέρωση του κατόχου της κάρτας του στα επικαιροποιημένα δηλωθέντα προσωπικά του στοιχεία. Η μεταβολή των στοιχείων στις δύο αυτές υπηρεσίες δεν επηρεάζει όμως τα δηλωθέντα στοιχεία των κατόχων για άλλα τραπεζικά τους προϊόντα ή για άλλες υπηρεσίες της Τραπέζης που απολαμβάνουν.
- 3.8.** Ο κάτοχος που έχει ενεργοποιήσει τις ως άνω υπηρεσίες σε περισσότερες των μία καρτών, μπορεί να δηλώνει διαφορετικό αριθμό τηλεφώνου και e-mail για κάθε κάρτα του, τηρουμένου ξεχωριστού λογαριασμού (account) για κάθε μία εξ αυτών, με συνέπεια η όποια αλλαγή στα δηλωθέντα στοιχεία του να αφορά συγκεκριμένη κάρτα του και όχι ανεξαιρέτως όλες, με την ενημέρωση για αυτές να παραμένει ως έχει.

4. Δικαιώματα Κατόχου

Ο Κάτοχος διατηρεί το δικαίωμα:

- (i) να προσθέτει οποτεδήποτε στην Υπηρεσία οποιαδήποτε επιπλέον Κάρτα έχει ή θα εκδοθεί από την Τράπεζα στο όνομά του, με την επιφύλαξη της παρ. 1.6 ανωτέρω,
- (ii) να τερματίσει οποτεδήποτε την Υπηρεσία για μία ή περισσότερες Κάρτες, για τις οποίες έχει εγγραφεί
- (iii) να μεταβάλλει τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει για τους σκοπούς της παρούσας (παρ. 2.4. ανωτέρω) ή/και την ηλεκτρονική του διεύθυνση (e-mail), στην περίπτωση της παρ. 2.5. της παρούσας. Εφόσον ο Κάτοχος έχει περισσότερες από μία Κάρτες, που έχει υπαγάγει στην Υπηρεσία (παρ. 2.4. ανωτέρω), η κατά την παρούσα μεταβολή του αριθμού του κινητού τηλεφώνου ή/και του e-mail για μία Κάρτα δεν επηρεάζει τις υπόλοιπες που έχουν υπαχθεί στην Υπηρεσία.
- (iv) να μεταβάλλει τις επιλογές της παρ. 2.5. ανωτέρω.

5. Υποχρεώσεις και ευθύνη της Τραπέζης– Δηλώσεις Κατόχου

- 5.1.** Η Τράπεζα υποχρεούται να λαμβάνει κάθε εύλογο στη συναλλακτική πρακτική μέτρο και να επιμελείται τη λειτουργία της Υπηρεσίας προκειμένου να προστατεύσει το λογισμικό σύστημα συναλλαγών της Υπηρεσίας από ιούς. Ωστόσο, η Τράπεζα δε φέρει ευθύνη, εάν παρά την άσκηση από αυτήν της δέουσας επιμέλειας, προσβληθούν τα συστήματα ή τα αρχεία του Κατόχου από ιό.
- 5.2.** Ο Κάτοχος αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα δε φέρει ευθύνη για την καθυστέρηση, τη μη έγκαιρη ή μη προσήκουσα ή μη επιτυχή παραλαβή των ενημερωτικών μηνυμάτων, που οφείλεται σε λόγους που αποδίδονται ή σχετίζονται με την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών του Κατόχου ή με άλλους παράγοντες, που δεν υπόκεινται στον έλεγχο της Τραπέζης (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά σε περιπτώσεις α) μη καλύψεως δικτύου κινητής τηλεφωνίας σε ορισμένη περιοχή, β) υπερβάσεως της χωρητικότητας των εισερχόμενων μηνυμάτων στη συσκευή του Κατόχου, γ) συντηρήσεως του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, δ) δυσλειτουργίας του κινητού τηλεφώνου ή ασυμβατότητα με την Υπηρεσία κλπ.
- 5.3.** Ο Κάτοχος οφείλει να ελέγχει την ακρίβεια των πληροφοριών που του αποστέλλονται μέσω push notification ή Viber ή SMS ή και e-mail και να ενημερώνει άμεσα τη Τράπεζα για τη μη ορθή μεταφορά των δεδομένων της εκάστοτε συναλλαγής του. Η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη για μη εξουσιοδοτημένη χρήση της κάρτας ή για τυχόν ελλιπή ή ανακριβή ή καθυστερημένη λήψη της

ενημερώσεως, υπαιτιότητα της επιχειρήσεως στην οποία διενεργήθηκε η συναλλαγή ή του πιστωτικού ιδρύματος, με το οποίο συμβάλλεται η επιχείρηση και το οποίο αποστέλλει τα δεδομένα της συναλλαγής. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί ο Κάτοχος από τις παραπάνω αιτίες, εκτός και εάν βαρύνεται με πταίσμα.

6. Γενικοί Όροι

- 6.1.1.** Η χρέωση της Υπηρεσίας είναι 1 Ευρώ ανά κάρτα ανά μήνα, συμπεριλαμβανομένων των πρόσθετων και εταιρικών καρτών. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να παρέχει, κατ' εξαίρεση, την Υπηρεσία με ειδική προνομιακή τιμολόγηση για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα ή/και σε συγκεκριμένη κατηγορία προϊόντων.
- 6.1.2.** Η Τράπεζα δύναται να τροποποιεί την ως άνω χρέωση για τη χρήση της Υπηρεσίας, αφού προηγουμένως ενημερώσει σχετικά τον Κάτοχο. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τυχόν χρεώσεις που επιβάλλονται από τον πάροχο τηλεπικοινωνιών του Κατόχου.
- 6.2.** Ο Κάτοχος παρέχει με τη συναίνεσή του στους παρόντες όρους την ανέκκλητη εξουσιοδότηση στην Τράπεζα να χρησιμοποιεί τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου που έχει δηλώσει για την εγγραφή στην Υπηρεσία, προκειμένου η Τράπεζα να τον ενημερώνει για θέματα που σχετίζονται με την Υπηρεσία, αλλά και τη γενικότερη συνεργασία του με την Τράπεζα.
- 6.3.** Η Τράπεζα δικαιούται να τροποποιεί ή και να καταργεί τους όρους της παρούσης ή και την ίδια την Υπηρεσία, οποτεδήποτε με προηγούμενη ενημέρωση του Κατόχου.
- 6.4.** Η εγγραφή και χρήση της Υπηρεσίας από τον Κάτοχο συνεπάγεται την εκ μέρους του ανεπιφύλακτη αποδοχή των παρόντων όρων, οι οποίοι συμπληρώνουν και εξειδικεύουν τους όρους της συμβάσεως για την έκδοση της Κάρτας.
- 6.5.** Ο Κάτοχος που επιθυμεί να τερματίσει οποτεδήποτε την Υπηρεσία για μία ή περισσότερες Κάρτες, μπορεί να χρησιμοποιήσει τα ως άνω διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας που έχουν τεθεί σε εφαρμογή για την εγγραφή και ενεργοποίηση αυτής.