ALPHA BANK

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ALPHA ALERTS

Η ανώνυμη τραπεζική εταιρία με την επωνυμία «ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΡΑΠΕΖΑ», με έδρα την Αθήνα (οδός Σταδίου αρ. 40, Τ.Κ. 105 64, τηλ. 210 326 0000), αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 159029160000 (εφεξής **«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 παρούσας.

1. Πεδίο Εφαρμογής

1.1. Η Υπηρεσία προσφέρεται για τις κάρτες έκδοσης της Τράπεζας, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι πιστωτικές, οι χρεωστικές, οι προπληρωμένες, οι κάρτες διευκόλυνσης, καθώς και οι εταιρικές κάρτες (εφεξής «**Κάρτα**» ή «**Κάρτες**»). 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 ΑΤΜ στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, αναλήψεις μετρητών με χρέωση του καταθετικού λογαριασμού με τον οποίο συνδέεται η Κάρτα από ΑΤΜ του εξωτερικού, καθώς και αναλήψεις μετρητών που ξεπερνούν το ανώτατο όριο που εκάστοτε ορίζει η Τράπεζα με χρέωση του καταθετικού λογαριασμού με τον οποίο συνδέεται η Κάρτα από ΑΤΜ στην Ελλάδα (εφεξής «**Κίνηση**» ή «**Κινήσεις**»). Η Τράπεζα δύναται, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να προσθέτει, τροποποιεί ή/και να καταργεί οποιαδήποτε κατηγορία συναλλαγών από την Υπηρεσία, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του Κατόχου.

1.3. Ο Κάτοχος πρόσθετης Κάρτας μπορεί να εγγραφεί στην Υπηρεσία μόνο μέσω του Κατόχου της κύριας Κάρτας.

1.4. Στις εταιρικές Κάρτες, η εγγραφή στην Υπηρεσία 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 την περιοδική ενημέρωση που λαμβάνει ο Κάτοχος για την Κάρτα του σύμφωνα με τους όρους αυτής.

1.6. Στην Υπηρεσία δεν εντάσσονται Κάρτες, οι συμβάσεις χορήγησης των οποίων έχουν καταγγελθεί.

2. Εγγραφή

2.1. Η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας από τον Κάτοχο δύναται να γίνει μέσω: α) του myAlpha Web, εφόσον ο Κάτοχος έχει εγγραφεί στα ψηφιακά δίκτυα της Τράπεζας, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που προβλέπονται και τις σχετικές οδηγίες της Τράπεζας, β) της Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας.

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 Τράπεζας, 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. Εφόσον ο Κάτοχος επιθυμεί να λαμβάνει τα ενημερωτικά μηνύματα για τις Κινήσεις της Κάρτας του όχι μόνο στο κινητό του τηλέφωνο (παρ. 3.1.), αλλά και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), κατά την εγγραφή του στην Υπηρεσία, δηλώνει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου (e-mail address). Ρητά διευκρινίζεται ότι δεν είναι δυνατή η ενημέρωση του Κατόχου στο πλαίσιο της Υπηρεσίας μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

2.5. Ο Κάτοχος, κατά την εγγραφή του στην Υπηρεσία, δύναται, επίσης, να επιλέξει εάν η ενημέρωση θα αφορά σε όλες τις Κινήσεις της Κάρτας του ή σε συγκεκριμένες εξ αυτών, σύμφωνα με τις εκάστοτε επιλογές που του παρέχονται από την Τράπεζα.

3. Λειτουργία της Υπηρεσίας

3.1.1. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία εγγραφής, κατά τα ανωτέρω λεπτομερώς αναφερόμενα, τα ενημερωτικά γραπτά μηνύματα (Viber ή SMS ή push notifications) αποστέλλονται για κάθε Κάρτα που εντάσσεται στην Υπηρεσία στον καταχωρημένο στο πελατοκεντρικό σύστημα της Τράπεζας αριθμό κινητού τηλεφώνου, Ελλάδας ή εξωτερικού, του Κατόχου.

Συγκεκριμένα, αν ο Κάτοχος είναι εγγεγραμμένος συνδρομητής της εφαρμογής Viber, θα ενημερώνεται για τις Κινήσεις της Κάρτας του 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 εκ νέου αποστολή της σχετικής ειδοποίησης μέσω μηνύματος SMS. Στην περίπτωση που ο Κάτοχος δεν είναι συνδρομητής Viber, θα λαμβάνει εξαρχής μήνυμα SMS.

Οι Κάτοχοι Καρτών θα λαμβάνουν ενημέρωση για τις Κινήσεις της Κάρτας τους με γραπτή ειδοποίηση (push notification), η οποία παραμένει αποθηκευμένη στη συσκευή κινητού τηλεφώνου ή και του tablet τους για έξι (6) μήνες από την ημερομηνία αποστολής, υπό τον όρο ότι έχουν εγκαταστήσει στο κινητό τους τηλέφωνο ή και στο tablet τους την εφαρμογή “MyAlpha Mobile” και έχουν ενεργοποιήσει στην εφαρμογή και τη 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.

3.1.2. Εφόσον ο Κάτοχος έχει επιλέξει να ενημερώνεται και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σύμφωνα με την παρ. 2.4. ανωτέρω, του αποστέλλονται, πέραν των γραπτών μηνυμάτων στο κινητό του τηλέφωνο (Viber ή SMS ή push notification), 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 επιχείρησης στην οποία αυτή διενεργήθηκε, την ημερομηνία, την ώρα, το ποσό και το νόμισμα της συναλλαγής. Η Τράπεζα δύναται να τροποποιεί το περιεχόμενο των αποστελλόμενων μηνυμάτων, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης 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 Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας, ή μέσω του myAlpha Web ή και μέσω του MyAlpha Mobile ή με όποιον άλλο τρόπο θέσει στη διάθεσή του Κατόχου η Τράπεζα για τον σκοπό αυτό στο μέλλον.

3.3. Το μήνυμα που αποστέλλεται είναι αυτοματοποιημένο, επομένως δεν είναι δυνατή η αποστολή απάντησης 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 Τράπεζας, έχει τη δυνατότητα να ενεργοποιήσει και την επιλογή να λαμβάνει ενημερωτικό μήνυμα (Viber ή SMS ή push notification) στο κινητό του τηλέφωνο, με το οποίο θα ειδοποιείται για τη διαθεσιμότητα των Κινήσεων που πραγματοποιήθηκαν με την Κάρτα του ή, κατά περίπτωση, θα πληροφορείται την έκδοση του λογαριασμού αυτής και την ημερομηνία πληρωμής του, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στους όρους της υπηρεσίας Alpha e-statements της Τράπεζας.

3.6.1. Ειδικά για τις πιστωτικές κάρτες και τις κάρτες διευκόλυνσης, πέραν της κατά τα ανωτέρω ενημέρωσης για τις Κινήσεις της Κάρτας και την έκδοση του λογαριασμού της, ο Κάτοχος θα λαμβάνει επιπλέον υπενθυμιστικό γραπτό μήνυμα (Viber ή SMS ή push notification) στο κινητό του τηλέφωνο για την υποχρέωση αποπληρωμής του υπολοίπου της Κάρτας του πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία πληρωμής του. Ο Κάτοχος μπορεί οποτεδήποτε να ζητά την εξαίρεση από την ειδοποίηση αυτή μέσω της Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας.

3.6.2. Εξαιρούμενοι της ως άνω ειδοποίησης 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.

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 ή στο όνομα κατόχου πρόσθετης Κάρτας (παρ. 1.3.), με την επιφύλαξη της παρ. 1.6 ανωτέρω,

(ii) να τερματίσει οποτεδήποτε την Υπηρεσία για μία ή περισσότερες εγγεγραμμένες Κάρτες,

(iii) να μεταβάλλει τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου (παρ. 3.1.) ή/και την ηλεκτρονική του διεύθυνση (e-mail) (παρ. 2.4.), είτε μέσω της Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας, ή, μέσω του myAlpha Web ή/και του myAlpha Mobile, ή με όποιον άλλο τρόπο θέσει στη διάθεσή του η Τράπεζα για τον σκοπό αυτό στο μέλλον.

(iv) να μεταβάλλει τις επιλογές της παρ. 2.4. και 2.5. ανωτέρω.

5. Υποχρεώσεις της Τράπεζας– Δηλώσεις του 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 οποιονδήποτε ιό.

5.2. Ο Κάτοχος αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα δεν 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 Τράπεζας (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά σε περιπτώσεις α) μη κάλυψης δικτύου κινητής τηλεφωνίας σε ορισμένη περιοχή, β) υπέρβασης της χωρητικότητας των εισερχόμενων μηνυμάτων στη συσκευή του Κατόχου, γ) συντήρησης 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 Viber ή SMS ή push notification 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 τυχόν ελλιπή ή ανακριβή ή καθυστερημένη λήψη της ενημέρωσης, που οφείλεται σε υπαιτιότητα της επιχείρησης 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. Η Τράπεζα δύναται να χρησιμοποιεί τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου του Κατόχου, προκειμένου να τον ενημερώνει για θέματα που σχετίζονται με την Υπηρεσία και τη συνεργασία του με αυτήν.

6.3. Η Τράπεζα δικαιούται να τροποποιεί ή και να καταργεί τους όρους της παρούσας 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 σύμβασης 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.