

ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ «ΜΟΙΡΑΣΤΕΙΤΕ ΜΙΑ ΘΕΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ»

Η ALPHA BANK (εφεξής η «**Τράπεζα**») διοργανώνει ενέργεια επιβράβευσης στο πλαίσιο εορτασμού του διεθνούς θεσμού της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών 2023, με θέμα «ΜΟΙΡΑΣΤΕΙΤΕ ΜΙΑ ΘΕΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ» (εφεξής η «**Ενέργεια**»), την οποία απευθύνει σε ιδιώτες πελάτες της (εφεξής ο/οι «**Πελάτης-ες**»), σύμφωνα με τους ακόλουθους όρους (εφεξής «**Όροι Συμμετοχής**»):

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Αντικείμενο της Ενέργειας είναι η επιβράβευση των Πελατών με τρεις χιλιάδες (3.000) Bonus πόντους (εφεξής το/τα «**Δώρο-α**») του [προγράμματος επιβράβευσης Bonus πόντων της Τράπεζας](#) (εφεξής το «**Πρόγραμμα Bonus**»), εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις που προβλέπονται παρακάτω στους Όρους Συμμετοχής.

2. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

2.1. Η Ενέργεια πραγματοποιείται εντός της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών 2023 και συγκεκριμένα, από τις 02 Οκτωβρίου 2023, ημέρα Δευτέρα και ώρα 00:00:01, έως και τις 08 Οκτωβρίου 2023, ημέρα Κυριακή και ώρα 23:59:59, σύμφωνα με τη χρονομέτρηση των ηλεκτρονικών μηχανογραφικών συστημάτων του επίσημου ιστότοπου της Τράπεζας [www.alpha.gr](#) (εφεξής η «**Διάρκεια**»).

2.2. Μετά την πάροδο της Διάρκειας της Ενέργειας δεν θα γίνεται δεκτή άλλη συμμετοχή σε αυτή.

3. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

3.1. Δικαίωμα συμμετοχής έχουν αυτόματα όσοι Πελάτες:

- Υποβάλουν κατά τη Διάρκεια της Ενέργειας και μέσω σχετικής ηλεκτρονικής φόρμας στον επίσημο ιστότοπο της Τράπεζας [www.alpha.gr](#) το σχόλιό τους, με το οποίο θα περιγράφουν τη θετική εμπειρία εξυπηρέτησής τους από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας ή/και διενέργειας συναλλαγών με την Τράπεζα, όπως, από το Δίκτυο Καταστημάτων ή/και τα Ψηφιακά Δίκτυα (πχ myAlpha Web, myAlpha Mobile) ή/και τα Δίκτυα Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών (πχ ATMs) ή/και την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών ή/και τον επίσημο ιστότοπο της Τράπεζας [www.alpha.gr](#) (εφεξής το/τα «**Θετικό-ά Σχόλιο-α**») και
- Ήδη από την ημερομηνία υποβολής του Θετικού Σχολίου τους διατηρούν στην κατοχή τους έστω μία (1) ενεργή, χρεωστική ή πιστωτική κάρτα Ιδιωτών Bonus έκδοσης της Τράπεζας, η οποία μετέχει στο Πρόγραμμα Bonus, υπό τους ειδικότερους αυτού όρους (εφεξής η «**Κάρτα Bonus**»).

3.2. Οι Πελάτες που έχουν δικαίωμα συμμετοχής στην Ενέργεια και δεν επιθυμούν να λάβουν μέρος σε αυτή για οποιοδήποτε λόγο, πρέπει να το δηλώσουν στην Τράπεζα, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στο ebankingsupport@alpha.gr ή στο τηλέφωνο 210 326 0000, εγκαίρως και σε κάθε περίπτωση πριν τη λήξη της Διάρκειας αυτής. Η εν λόγω τηλεφωνική επικοινωνία θα καταγράφεται για λόγους ασφάλειας και απόδειξης.

3.3. Εξαιρούνται συμμετοχής στην Ενέργεια:

- Πελάτες που ρητώς δηλώνουν την επιθυμία τους να μη συμμετάσχουν στην Ενέργεια που θα πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών 2023,

- Εργαζόμενοι στην Τράπεζα και τις λοιπές συνδεδεμένες επιχειρήσεις του Ομίλου Alpha Bank,
- Πελάτες που χρησιμοποιήσουν αθέμιτα μέσα, κατά την κρίση της Τράπεζας, για τη συμμετοχή τους στην Ενέργεια ή/και παραβιάσουν τους Όρους Συμμετοχής (πχ μέσω υποβολής του παραπάνω υπό τον όρο 3.1. σχολίου χωρίς περιγραφή θετικής εμπειρίας εξυπηρέτησης ή με περιεχόμενο κενό, άσεμνο, υβριστικό κλπ) ή/και παραβιάζουν τους όρους οποιασδήποτε επιμέρους συναλλακτικής τους σχέσης με την Τράπεζα και εν γένει συνεργασίας τους,
- Πελάτες που η ταυτοποίηση, με βάση τα ατομικά στοιχεία που θα συμπληρώσουν κατά την υποβολή Θετικού Σχολίου εκ μέρους τους, καταστεί ανέφικτη από την Τράπεζα.

3.4. Κάθε Πελάτης επιτρέπεται να συμμετέχει στην Ενέργεια με μία (1) μόνο συμμετοχή και άρα να παραλάβει ένα (1) μόνο Δώρο, ανεξάρτητα από τον συνολικό αριθμό Θετικών Σχολίων που μπορεί να υποβάλει στην Τράπεζα, σύμφωνα με τα παραπάνω υπό τον όρο 3.1. οριζόμενα.

3.5. Οποιαδήποτε συμμετοχή δεν συμμορφώνεται με τους Όρους Συμμετοχής θεωρείται άκυρη.

4. ΔΩΡΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

4.1. Σε κάθε Πελάτη που τηρεί τις παραπάνω υπό τον όρο 3.1 προϋποθέσεις συμμετοχής στην Ενέργεια, η Τράπεζα θα αποδώσει το Δώρο των τριών χιλιάδων (3.000) Bonus Πόντων του Προγράμματος Bonus, ως επιβράβευση για το Θετικό Σχολίο τους, χωρίς διενέργεια κλήρωσης ή οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας.

4.2. Τα Δώρα των Bonus Πόντων θα αποδοθούν το αργότερο έναν (1) μήνα μετά τη λήξη της Διάρκειας της Ενέργειας, δηλαδή το αργότερο έως τις 08 Νοεμβρίου 2023, στον ενιαίο λογαριασμό πόντων (My Bonus λογαριασμό) των Πελατών και σε τυχαία Bonus Κάρτα που περιλαμβάνεται στον εν λόγω λογαριασμό πόντων για όσους Πελάτες κατέχουν περισσότερες Bonus Κάρτες κατά τον παραπάνω χρόνο απόδοσης των Δώρων., Απαραίτητη προϋπόθεση για την απόδοση των Δώρων είναι οι Πελάτες να διατηρούν μέχρι την παραπάνω ημερομηνία έστω μία (1) Bonus Κάρτα και το Πρόγραμμα Bonus να εξακολουθεί να είναι σε ισχύ.

4.3. Τα Δώρα της Ενέργειας, τα οποία θα εξαργυρωθούν σύμφωνα με τους όρους του Προγράμματος Bonus, θα είναι ισάριθμα των Πελατών που πληρούν τις προϋποθέσεις συμμετοχής σε αυτήν κατά τα παραπάνω υπό τον όρο 3.1. οριζόμενα και θα αποδοθούν από την Τράπεζα ανεξάρτητα από τον συνολικό αριθμό των εν λόγω Πελατών.

4.4. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αντικαθιστά, κατά την απόλυτη κρίση της, τα Δώρα με άλλα δώρα ίσης ή μεγαλύτερης αξίας.

4.5. Τα Δώρα της Ενέργειας είναι προσωπικά και δεν μεταβιβάζονται, δεν αποτελούν αντικείμενο διαδοχής και δεν ανταλλάσσονται με χρήματα ή άλλα δώρα από την Τράπεζα ή/και τους συνεργάτες που μετέχουν στο Πρόγραμμα Bonus.

4.6. Σε περίπτωση που Δώρο ακυρωθεί ή δεν χρησιμοποιηθεί για οποιοδήποτε λόγο σύμφωνα με τους Όρους Συμμετοχής (πχ λόγω άρνησης του νικητή για παραλαβή ή αιτήματός του για ακύρωση του Δώρου μετά την απόδοσή του), ο Πελάτης, στον οποίο το Δώρο αυτό αντιστοιχεί, δεν δικαιούται να διεκδικήσει άλλο Δώρο στο πλαίσιο της Ενέργειας ή άλλης ενέργειας, δράσης ή διαγωνισμού που τυχόν διεξάγει η Τράπεζα ή/και αποζημίωση από την Τράπεζα ή/και από επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Bonus.

4.7. Η Τράπεζα δεν έχει καμία ευθύνη σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο οι Πελάτες που δικαιούνται Δώρο της Ενέργειας δεν κάνουν χρήση αυτού σύμφωνα με τους Όρους Συμμετοχής και τους όρους του Προγράμματος Bonus.

5. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

5.1. Η αποστολή Θετικού Σχολίου σύμφωνα με τους Όρους Συμμετοχής και η ως εκ τούτου συμμετοχή στην Ενέργεια προϋποθέτει και συνεπάγεται την πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή των Όρων Συμμετοχής, οι οποίοι θα είναι αναρτημένοι στον επίσημο ιστότοπο της Τράπεζας www.alpha.gr.

5.2. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, μονομερώς και κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, να αναβάλει ή να ματαιώσει την απόδοση των Δώρων και την Ενέργεια εν γένει, ανεξαρτήτως σταδίου και αποτελέσματος στο οποίο μπορεί να ευρισκονται κατά τον χρόνο της ως άνω αναβολής ή ματαίωσης, γνωστοποιώντας τούτο μέσω σχετικής ανακοίνωσής της στον επίσημο ιστότοπό της www.alpha.gr. Ομοίως, η Τράπεζα δύναται να τροποποιήσει τους Όρους Συμμετοχής, συμπεριλαμβανομένης της απόδοσης των Δώρων με διεξαγωγή κλήρωσης, εφόσον κρίνει τούτο αναγκαίο, γνωστοποιώντας κάθε ως άνω τροποποίηση με σχετική ανακοίνωσή της στον επίσημο ιστότοπό της www.alpha.gr. Οι όποιες τροποποιήσεις των Όρων

Συμμετοχής θα είναι δεσμευτικές για τους έχοντες δικαίωμα συμμετοχής στην Ενέργεια. Η Τράπεζα απαλλάσσεται οποιασδήποτε ευθύνης αναφορικά με την αναβολή ή ματαίωση της Ενέργειας ή με τις εν λόγω τροποποιήσεις και, σε κάθε περίπτωση, επιφυλάσσεται ως προς την απονομή ή μη των Δώρων στους δικαιούχους Πελάτες, ανεξάρτητα από τον χρόνο αναβολής ή ματαίωσης της Ενέργειας ή έναρξης ισχύος των για όποια αιτία τροποποιήσεων των Όρων Συμμετοχής.

5.3. Η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση σφάλματος, παράλειψης, ελαττώματος, καθυστέρησης στη λειτουργία ή στη μετάδοση δεδομένων ή διακοπής γραμμής τηλεπικοινωνιών, προβλημάτων ή τεχνικών δυσλειτουργιών τηλεπικοινωνιακών δικτύων ή γραμμών, online ηλεκτρονικών/μηχανογραφικών συστημάτων, εξαρτημάτων υπολογιστών, λογισμικού, αδυναμίας λήψης/καταγραφής συμμετοχής στην Ενέργεια, αν για οιοδήποτε λόγο επηρεάζεται προσωρινά η ομαλή εξέλιξη αυτής.

5.4. Επίσης η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση καθυστέρησης στη λήψη συμμετοχών ή απώλειας συμμετοχών για οιοδήποτε λόγο.

5.5. Οι Όροι Συμμετοχής διέπονται από το Ελληνικό Δίκαιο. Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς προκύψει σχετικώς με αυτούς τα δικαστήρια της Αθήνας έχουν συντρέχουσα αρμοδιότητα με τα λοιπά κατά περίπτωση αρμόδια σύμφωνα με το νόμο δικαστήρια.

6. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

6.1. Η Τράπεζα (υπεύθυνη επεξεργασίας) σύμφωνα με την ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα επεξεργάζεται, η ίδια ή μέσω άλλου προσώπου που αυτή θα ορίσει, τα δηλωθέντα στοιχεία των Πελατών, διά μερικώς αυτοματοποιημένων μέσων, με αποκλειστικό σκοπό τη διενέργεια της Ενέργειας και την απόδοση των Δώρων, σύμφωνα με τους Όρους Συμμετοχής. Οι μετέχοντες στην Ενέργεια έχουν δικαίωμα να γνωρίζουν ποια δεδομένα τους θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας, δικαίωμα διόρθωσης ή/και συμπλήρωσης αυτών σε περίπτωση διαπίστωσης λάθους ή ανακρίβειας, δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας αυτών, δικαίωμα εναντίωσης σε οποιαδήποτε περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων τους, καθώς και δικαίωμα στη διαγραφή αυτών.

6.2. Η άσκηση των δικαιωμάτων περιορισμού, εναντίωσης ή/και του δικαιώματος διαγραφής, εφόσον αφορούν δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη διενέργεια ή/και τη συνέχιση της Ενέργειας συνεπάγεται είτε τη μη δυνατότητα συμμετοχής, εφόσον ασκηθούν πριν τη διενέργεια της Ενέργειας, είτε την αυτοδίκαιη ακύρωση της συμμετοχής των Πελατών σε αυτήν, εφόσον ασκηθούν σε οποιοδήποτε στάδιο της Ενέργειας.

6.3. Τα δεδομένα των Πελατών σχετικά με τη συμμετοχή τους στην Ενέργεια θα τηρούνται για χρονικό διάστημα πέντε (5) ετών από τη λήξη της Διάρκειάς της, για οποιαδήποτε τυχόν διαφορά μπορεί να προκύψει μεταξύ των μερών από αυτή.

6.4. Τα στοιχεία των Πελατών που θα συμμετάσχουν στην Ενέργεια δεν θα χρησιμοποιηθούν για κανέναν άλλο σκοπό παρά μόνο για την Ενέργεια.