ΣΥΜΒΑΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ

Όροι Χρήσης Merchant Account & Τεχνικής Πλατφόρμας ΜΥΡΑΥ

ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

«ΜΥΡΑΥ Α.Ε.»

Νοέμβριος 2025

ΜΥΡΑΥ Α.Ε.
Έδρα: Χαριλάου Τρικούπη, αρ. 4, 30131, Αγρίνιο, Ελλάδα
Υποκατάστημα: Κώστα Βάρναλη, αρ. 56Γ, 15233, Αθήνα, Ελλάδα
Τηλέφωνο Επικοινωνίας: +30 2102655555
ΑΦΜ: 801793161 Δ.Ο.Υ. Αγρινίου - Αριθμός Γ.Ε.ΜΗ.: 163430512000
Website: www.MYPAY.gr – email: info@mypay.gr

Ημερομηνία Τελικής Έκδοσης	**27/11/2025**
Μοναδικός Αριθμός Αναφοράς TnCs	MerchantAccountTnCsMYPAY-V1.0-20.11.2025
Αριθμός έκδοσης & τύπος	Τελική Έκδοση 1.0
Ημερομηνία Αναθεώρησης	Νοέμβριος 2026
Συντάκτης	Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης – Νομικό Τμήμα
Έγκριση	Διοικητικό Συμβούλιο
Τελευταία τροποποίηση:	27 Νοεμβρίου 2025
Αρχειοθέτηση:	Οι προηγούμενες εκδόσεις διατίθενται στο https://mypay.gr/legalhub

Τελευταία Αναθεώρηση: 27 Νοεμβρίου 2025

1. Προοίμιο

1.1. Η παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο με τους Όρους και Προϋποθέσεις για τη χρήση της **τεχνικής πλατφόρμας** και του **merchant dashboard** της MYPAY (οι «**Όροι**») διέπουν τη σχέση μεταξύ της **«MYPAY A.E.»**, εδρεύουσα στο Αγρίνιο επί της οδού Χαριλάου Τρικούπη, αρ. 4, Τ.Κ. 30131, με αριθμό μητρώου ΓΕΜΗ: 163430512000 και με ΑΦΜ: 801793161, Δ.Ο.Υ. Αγρινίου και διατηρούσα υποκατάστημα στο Χαλάνδρι Αττικής, επί της οδού Κώστα Βάρναλη, αρ. 56Γ, Τ.Κ. 15233, (εφεξής αναφερόμενη ως «**MYPAY**», «**εμείς**» ή «**μας**») και του Εμπόρου (εφεξής αναφερόμενος ως «**Έμπορος**» ή «**εσείς**»), που έχει συσταθεί νομίμως στην Ελλάδα. Οι παρόντες Όροι αποτελούν δεσμευτική συμφωνία μεταξύ εσάς και της MYPAY.

1.2. Η MYPAY λειτουργεί αποκλειστικά ως Τεχνολογικός/Τεχνικός Πάροχος (Technical Service Provider – TSP). Η MYPAY παρέχει αποκλειστικά τεχνολογική υποδομή διασύνδεσης εμπόρων με αδειοδοτημένα ιδρύματα. Δεν κατέχει, ούτε διαχειρίζεται τα χρηματικά ποσά των διενεργούμενων ηλεκτρονικών πληρωμών και ως εκ τούτου αυτά δεν υπεισέρχονται στην κατοχή της MYPAY.

1.3. Όλες οι χρηματοοικονομικές συναλλαγές, η φύλαξη κεφαλαίων και η εκτέλεση πληρωμών παρέχονται αποκλειστικά από αδειοδοτημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, με τα οποία συνεργάζεστε άμεσα.

1.4. **Αποδεχόμενοι τους παρόντες Όρους, αναγνωρίζετε, αποδέχεστε και συμφωνείτε ανεπιφύλακτα για τα εξής ακόλουθα:**

Α) Συμφωνία Τεχνικών Υπηρεσιών με τη MYPAY: η MYPAY παρέχει το merchant dashboard, πρόσβαση σε APIs/webhooks, τεχνική υποστήριξη και εργαλεία αναφορών/ενοποίησης.

Β) Συμφωνία Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών με Αδειοδοτημένο Πάροχο: οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ενεργοποιούνται μόνο κατόπιν αποδοχής των όρων του εκάστοτε αδειοδοτημένου ιδρύματος (βλ. Παράρτημα Α). Η MYPAY δεν συμμετέχει στη σύναψη, εκτέλεση ή τιμολόγηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

2. Αντικείμενο – Πεδίο Εφαρμογής

2.1. Οι Όροι διέπουν αποκλειστικά τη χρήση του merchant dashboard, των APIs και των υποστηρικτικών τεχνικών υπηρεσιών της MYPAY.

2.2. Ο “Merchant Account” είναι λογαριασμός πρόσβασης στην τεχνική πλατφόρμα και δεν αποτελεί χρηματοοικονομικό/καταθετικό λογαριασμό.

2.3. Για να χρησιμοποιήσετε την πλατφόρμα εμπόρων MYPAY **πρέπει να:**

(1) είστε νομίμως καταχωρημένη στην εκάστοτε αρμόδια υπηρεσία (βλ. Γ.Ε.ΜΗ.)επιχείρηση ή ατομική επιχείρηση σε χώρα ΕΕ/ΕΟΧ,

(2) έχετε εξουσιοδότηση δέσμευσης της επιχείρησης,

(3) παρέχετε ακριβή και επικαιροποιημένα στοιχεία (ΑΦΜ, ΔΟΥ, εκπροσώπους),

(4) πληροίτε τα κριτήρια επιλεξιμότητας του αδειοδοτημένου παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών,

(5) ολοκληρώσετε τις τυχόν διαδικασίες επαλήθευσης που θέτει ο αδειοδοτημένος πάροχος (π.χ. KYB/KYC),

(6) μην ασκείτε απαγορευμένες δραστηριότητες (βλ. §8.3).

3. Merchant Account & Πρόσβαση στην Πλατφόρμα

3.1. **Δημιουργία Λογαριασμού.** Μετά την έγκριση, η MYPAY παρέχει πρόσβαση στο dashboard για:

(1) προβολή τεχνικών συμβάντων/συναλλακτικών ροών όπως διατίθενται από τον αδειοδοτημένο πάροχο,

(2) αναφορές/analytics και εξαγωγές (CSV/PDF/Excel),

(3) διαχείριση επιχειρηματικών ρυθμίσεων,

(4) προβολή στοιχείων διακανονισμών που παρέχει ο αδειοδοτημένος πάροχος,

(5) ενσωμάτωση payment gateway μέσω API/webhooks,

(6) ρύθμιση τερματικών POS (όπου εφαρμόζεται),

(7) πρόσβαση sandbox/test.

3.2. Φύση Λογαριασμού. Ο Merchant Account είναι λογαριασμός πρόσβασης σε τεχνολογικές λειτουργίες·και ως εκ τούτου δεν θα πρέπει να συγχέεται με την έννοια ενός τραπεζικού λογαριασμού.

3.3. **Ασφάλεια.** Είστε υπεύθυνοι για τα διαπιστευτήρια πρόσβασης· υποχρεωτική ισχυρή πολιτική κωδικών/2FA όπου διαθέσιμο, άμεση ειδοποίηση παραβίασης στο support@mypay.gr , μη κοινολόγηση διαπιστευτηρίων. Η MYPAY μπορεί να αναστείλει πρόσβαση σε περίπτωση κινδύνου ασφάλειας.

3.4. Sandbox. Το sandbox δεν εκτελεί πραγματικές πληρωμές. Ισχύουν οι παρόντες Όροι.

4. Υπηρεσίες Πλατφόρμας MYPAY (Μόνο Τεχνικές)

4.1. Η MYPAY παρέχει τις ακόλουθες **τεχνικές υπηρεσίες μόνο:**

4.1.1 **Merchant Dashboard**

(1) Web-based interface για παρακολούθηση συναλλαγών

(2) Πλήρη εργαλεία αναφορών και αναλυτικών στοιχείων

(3) Διαχείριση επιχειρηματικών πληροφοριών

(4) Παρακολούθηση διακανονισμών και αναφορές συμφωνίας

(5) Διαχείριση πρόσβασης χρηστών (πολλαπλοί λογαριασμοί χρηστών με δικαιώματα βάσει ρόλων)

(6) Λειτουργία εξαγωγής (μορφές CSV, PDF, Excel)

4.1.2 **Υπηρεσίες API**

(1) RESTful API για ενσωμάτωση επεξεργασίας πληρωμών

(2) Πλήρης τεκμηρίωση API

(3) Περιβάλλον δοκιμών (sandbox) για ανάπτυξη
(4) Όρια ταχύτητας API
(5) Webhook endpoints για ειδοποιήσεις συμβάντων

4.1.3 Τεχνική Υποστήριξη

(1) Υποστήριξη email: support@mypay.gr
(2) Σύστημα helpdesk dashboard
(3) Τεχνική τεκμηρίωση και οδηγοί
(4) Βοήθεια ενσωμάτωσης
(5) Δεσμεύσεις χρόνου απόκρισης

4.2. Η MYPAY δεν εκκαθαρίζει/διακανονίζει ποσά, ούτε τηρεί υπόλοιπα χρηματικών ποσών των Εμπόρων.

5. Υποχρεώσεις Εμπόρου

5.1. Η Επιχείρησή σας στο πλαίσιο των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων πρέπει να τηρεί τα εξής ακόλουθα:

5.1.1. Ακρίβεια Πληροφοριών:

(1) Παρέχει πλήρεις, ακριβείς και επίκαιρες επιχειρηματικές πληροφορίες
(2) Ενημερώνει άμεσα τις πληροφορίες σας εντός 5 εργάσιμων ημερών όταν υπάρχουν αλλαγές
(3) Διατηρεί ακριβείς περιγραφές προϊόντων/υπηρεσιών
(4) Εμφανίζει σωστές τιμές συμπεριλαμβανομένων όλων των εφαρμοστέων φόρων (ΦΠΑ)
(5) Διασφαλίζει ότι όλα τα υλικά μάρκετινγκ είναι αληθινά και όχι παραπλανητικά
(6) Διατηρείτε ενημερωμένες τις πληροφορίες επικοινωνίας (email, τηλέφωνο, διεύθυνση)

5.1.2. **Κανονιστική Συμμόρφωση με:**

(7) Την κείμενη ενωσιακή και εθνική νομοθεσία και κανονιστικο πλαίσιο περί προστασίας καταναλωτή (Ν. 2251/1994 όπως τροποποιήθηκε),
(8) Τις Οδηγίες της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο (2000/31/ΕΚ),
(9) Τον GDPR (Κανονισμό 2016/679) και την αντίστοιχη εθνική νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων (Ν. 4624/2019),
(10) Τις Απαιτήσεις PSD2 (Οδηγία 2015/2366),
(11) Τους Κανονισμούς κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (Ν. 4557/2018),
(12) Όλες τις εφαρμοστέες φορολογικές διατάξεις και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις απόδοσης ΦΠΑ,
(13) Τους Όρους και Προϋποθέσεις του αδειοδοτημένου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος,
(14) Τους Κανόνες και τα Πρότυπα των οργανισμών καρτών (Visa, Mastercard, κλπ.),

(15) Τις Απαιτήσεις PCI DSS κατάλληλες για το επιχειρηματικό σας μοντέλο

5.1.3. **Απαγορευμένες Δραστηριότητες** Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα της MYPAY για:

(1) Παράνομα προϊόντα, υπηρεσίες ή δραστηριότητες,
(2) Περιεχόμενο ή υπηρεσίες για ενήλικες,
(3) Τυχερά παιχνίδια (εκτός εάν έχετε ειδική άδεια),
(4) Όπλα, πυροβόλα όπλα ή πυρομαχικά,
(5) Πλαστά ή μη εξουσιοδοτημένα προϊόντα,
(6) Πυραμιδικά συστήματα ή πολυεπίπεδο μάρκετινγκ,
(7) Φάρμακα ή φαρμακευτικά προϊόντα χωρίς κατάλληλη άδεια,
(8) Καπνικά προϊόντα (σε ορισμένες δικαιοδοσίες),
(9) Υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων ή ανταλλαγής νομίσματος,
(10) Υψηλού κινδύνου χρηματοοικονομικά προϊόντα,
(11) Υπηρεσίες που παραβιάζουν δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας,
(12) Δόλιες ή παραπλανητικές πρακτικές,
(13) Χειραγώγηση τιμών ή τακτικές bait-and-switch.

6. Αμοιβές και Πληρωμές (Μόνο για Τεχνικές Υπηρεσίες)

6.1. **Αμοιβές Πλατφόρμας:** Η MYPAY χρεώνει αμοιβές για τη χρήση της τεχνικής πλατφόρμας και των υπηρεσιών της.

6.2. **Τιμοκατάλογος:** Η συγκεκριμένη δομή αμοιβών σας έχει γνωστοποιηθεί σε ξεχωριστή προσφορά τιμολόγησης/τιμοκατάλογο ("Τιμοκατάλογος"). Αποδεχόμενοι τους παρόντες Όρους, συμφωνείτε με τις αμοιβές που περιγράφονται στον Τιμοκατάλογο.

6.3. Τυπικές αμοιβές πλατφόρμας MYPAY μπορεί να περιλαμβάνουν:

(1) Μηνιαία συνδρομή (εάν εφαρμόζεται)
(2) Αμοιβή εγκατάστασης/εισαγωγής (εφάπαξ)
(3) Αμοιβές πρόσβασης API
(4) Αμοιβές ενοικίασης τερματικών POS
(5) Αμοιβές premium υποστήριξης (εάν εφαρμόζεται)
(6) Αμοιβές εξαγωγής δεδομένων (για εξαγωγές μεγάλου όγκου)

6.4. **Όροι** Πληρωμής**:**

(1) Οι αμοιβές πλατφόρμας τιμολογούνται μηνιαίως εκ των υστέρων εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά
(2) Τα τιμολόγια εκδίδονται την 1η εργάσιμη ημέρα κάθε μήνα
(3) Η πληρωμή οφείλεται εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία τιμολογίου
(4) Καθυστερημένες πληρωμές θα επιφέρουν χρέωση καθυστέρησης 2% ανά μήνα
(5) Η MYPAY διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει τις υπηρεσίες για μη πληρωμή μετά από 15 ημέρες από την ημερομηνία λήξης

6.5. Αλλαγές Αμοιβών

(1) Η MYPAY μπορεί να τροποποιεί τις αμοιβές πλατφόρμας με 60 ημέρες γραπτή ειδοποίηση μέσω email.

(2) Αυξήσεις αμοιβών που υπερβαίνουν το 10% απαιτούν 90 ημέρες γραπτή ειδοποίηση.
(3) Εάν δεν συμφωνείτε με αλλαγές αμοιβών, μπορείτε να τερματίσετε τη συμφωνία πριν από την ημερομηνία έναρξης ισχύος.
(4) Η συνεχιζόμενη χρήση υπηρεσιών μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος συνιστά αποδοχή νέων αμοιβών.
(5) Το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα μπορεί να τροποποιεί τις αμοιβές του σύμφωνα με τους δικούς του όρους.

6.6. **Πολιτική Επιστροφών**
(1) Οι αμοιβές εγκατάστασης δεν επιστρέφονται
(2) Οι μηνιαίες αμοιβές συνδρομής δεν επιστρέφονται για την τρέχουσα περίοδο χρέωσης
(3) Εάν τερματίσετε στη μέση του μήνα, δεν θα εκδοθούν μερικές επιστροφές εκτός αν απαιτείται από το νόμο
(4) Οι καταθέσεις εξοπλισμού επιστρέφονται με την επιστροφή του εξοπλισμού σε καλή κατάσταση

7. Προστασία Δεδομένων και Απορρήτου

7.1. **Ρόλοι Υπευθύνων Επεξεργασίας:**
(1) Η MYPAY ενεργεί ως υπεύθυνος επεξεργασίας για επιχειρηματικά δεδομένα εμπόρων και δεδομένα χρήσης πλατφόρμας
(2) Το αδειοδοτημένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ενεργεί ως υπεύθυνος επεξεργασίας για δεδομένα συναλλαγών πληρωμών
(3) Και τα δύο μέρη συμμορφώνονται με το GDPR (Κανονισμός 2016/679) και τον ελληνικό νόμο προστασίας δεδομένων (Ν. 4624/2019)

7.2. **Επεξεργασία Δεδομένων:** Η MYPAY επεξεργάζεται:
(1) Επιχειρηματικές πληροφορίες εμπόρων (εταιρική επωνυμία, ΑΦΜ, διεύθυνση, εκπρόσωποι)
(2) Δεδομένα χρήσης dashboard και αρχεία καταγραφής σύνδεσης
(3) Τεχνικά μεταδεδομένα συναλλαγών (αναγνωριστικά συναλλαγών, χρονικές σημάνσεις, ποσά - αλλά ΟΧΙ πλήρη δεδομένα καρτών)
(4) Επικοινωνίες και αιτήματα υποστήριξης
(5) Στατιστικά χρήσης API.

7.3. Η MYPAY **ΔΕΝ επεξεργάζεται ή αποθηκεύει:**
(1) Πλήρη δεδομένα καρτών πληρωμής (PAN, CVV, ημερομηνίες λήξης) - αυτά tokenοποιούνται από το payment gateway
(2) Διαπιστευτήρια τραπεζικών λογαριασμών
(3) Ευαίσθητα δεδομένα ταυτοποίησης (SAD)
(4) Βιομετρικά δεδομένα

7.4. Κοινοποίηση **Δεδομένων:** Η MYPAY μπορεί να κοινοποιήσει επιχειρηματικές πληροφορίες σε:
(1) Αδειοδοτημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για συμμόρφωση KYC/AML και παροχή υπηρεσιών
(2) Παρόχους τεχνικών υπηρεσιών (υπό αυστηρές συμφωνίες προστασίας δεδομένων με κατάλληλες εγγυήσεις)
(3) Η MYPAY δεν θα πουλήσει ποτέ τα δεδομένα σας σε τρίτους για σκοπούς μάρκετινγκ.

7.5. Διατήρηση Δεδομένων:

(4) Δεδομένα ενεργού λογαριασμού: Διατηρούνται για τη διάρκεια της επιχειρηματικής σχέσης
(5) Αρχεία καταγραφής συναλλαγών: Διατηρούνται για 7 χρόνια μετά την ημερομηνία συναλλαγής (για φορολογική και ρυθμιστική συμμόρφωση)
(6) Επικοινωνίες υποστήριξης: Διατηρούνται για 3 χρόνια
(7) Μετά το κλείσιμο λογαριασμού: Επιχειρηματικά δεδομένα διατηρούνται για 5 χρόνια για την εκπλήρωση νομικών υποχρεώσεων
(8) Μπορείτε να ζητήσετε αντίγραφο των δεδομένων σας ανά πάσα στιγμή στέλνοντας email στο dpo@mypay.gr

7.6. **Τα Δικαιώματά Σας (GDPR):**

7.6.1. Έχετε το δικαίωμα:
(1) Πρόσβασης στα προσωπικά σας δεδομένα
(2) Διόρθωσης ανακριβών δεδομένων
(3) Αίτησης διαγραφής (δικαίωμα στη λήθη - υπόκειται σε απαιτήσεις νομικής διατήρησης)
(4) Περιορισμού επεξεργασίας
(5) Φορητότητας δεδομένων
(6) Εναντίωσης στην επεξεργασία
(7) Υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (www.dpa.gr)

7.6.2. Για την άσκηση **αυτών** των δικαιωμάτων, επικοινωνήστε: dpo@mypay.gr

7.6.3. Για λεπτομέρειες σχετικά με τον χειρισμό δεδομένων, δείτε την Πολιτική Απορρήτου της MYPAY στο www.mypay.gr/privacy

8. Πνευματική Ιδιοκτησία

8.1. Όλα τα εμπορικά σήματα, λογότυπα, λογισμικό dashboard, API, τεκμηρίωση και τεχνολογία της MYPAY παραμένουν αποκλειστική ιδιοκτησία της MYPAY. Λαμβάνετε περιορισμένη, μη αποκλειστική, μη μεταβιβάσιμη, ανακλητή άδεια χρήσης της πλατφόρμας αποκλειστικά για τη διεξαγωγή της επιχείρησής σας.

8.2. Δεν επιτρέπεται να:
(1) Κάνετε αντίστροφη μηχανική, αποσυμπίληση ή αποσυναρμολόγηση οποιουδήποτε λογισμικού ή τεχνολογίας της MYPAY
(2) Αφαιρείτε ή τροποποιείτε οποιεσδήποτε ειδοποιήσεις ιδιοκτησίας
(3) Χρησιμοποιείτε το branding της MYPAY χωρίς προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση
(4) Δημιουργείτε παράγωγα έργα βασισμένα στην πλατφόρμα της MYPAY
(5) Υποαδειοδοτείτε ή μεταβιβάζετε τα δικαιώματα πρόσβασής σας

8.3. Διατηρείτε την κυριότητα των επιχειρηματικών πληροφοριών, περιγραφών προϊόντων, λογότυπων και branding σας ("Περιεχόμενο Εμπόρου"). Χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα της MYPAY, παραχωρείτε στη MYPAY περιορισμένη, παγκόσμια, χωρίς δικαιώματα άδεια να:
(1) Εμφανίζει το Περιεχόμενο Εμπόρου σας όπως είναι απαραίτητο για την παροχή των τεχνικών υπηρεσιών
(2) Αποθηκεύει και επεξεργάζεται το Περιεχόμενο Εμπόρου σας στους διακομιστές μας
(3) Δημιουργεί αντίγραφα ασφαλείας του Περιεχομένου Εμπόρου σας

8.4. Η άδεια του ως άνω άρθρου 8.3. λήγει όταν κλείσετε τον λογαριασμό σας, εκτός από αρχειακά αντίγραφα που διατηρούνται για νομική συμμόρφωση.

8.5. Εάν παρέχετε προτάσεις, ιδέες ή σχόλια σχετικά με τις υπηρεσίες της MYPAY, παραχωρείτε στη MYPAY μόνιμη, αμετάκλητη, παγκόσμια, χωρίς δικαιώματα άδεια να χρησιμοποιεί τέτοια σχόλια χωρίς αποζημίωση ή απόδοση.

9. Διάρκεια και Τερματισμός

9.1. Η παρούσα συμφωνία αρχίζει με την αποδοχή σας.

9.2. Ειδικότερα ισχύουν τα εξής:

9.2.1. **Αρχική περίοδος:** 12 μήνες από την ημερομηνία αποδοχής.

9.2.2. **Αυτόματη Ανανέωση:** Εκτός εάν οποιοδήποτε μέρος παράσχει γραπτή ειδοποίηση μη ανανέωσης τουλάχιστον 60 ημέρες πριν από το τέλος της τρέχουσας περιόδου, η παρούσα συμφωνία θα ανανεώνεται αυτόματα για διαδοχικές 12μηνες περιόδους.

9.2.3. **Επιλογή μήνα με μήνα:** Διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος μετά την αρχική 12μηνη περίοδο, υπόκειται σε έγκριση της MYPAY.

9.3. Τερματισμός από τον Έμπορο:

(1) Μπορείτε να τερματίσετε με **60 ημέρες γραπτή ειδοποίηση** μέσω email στο support@mypay.gr

(2) Πρόωρος τερματισμός κατά την αρχική 12μηνη περίοδο μπορεί να υπόκειται σε τέλος πρόωρου τερματισμού (ισοδύναμο με 2 μήνες αμοιβών πλατφόρμας)

(3) Παραμένετε υπεύθυνοι για όλες τις αμοιβές που συσσωρεύτηκαν μέχρι την ημερομηνία τερματισμού

(4) Ο τερματισμός των τεχνικών υπηρεσιών της MYPAY δεν τερματίζει αυτόματα τη συμφωνία σας με το αδειοδοτημένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα - πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί τους ξεχωριστά

9.4. **Τερματισμός από τη MYPAY για Αιτία:**

Η MYPAY μπορεί να αναστείλει ή να τερματίσει την πρόσβασή σας στην πλατφόρμα άμεσα για:

(1) Ουσιώδη παραβίαση των παρόντων Όρων

(2) Δόλια δραστηριότητα ή ύποπτη εγκληματική συμπεριφορά

(3) Μη πληρωμή αμοιβών πλατφόρμας (μετά από 15 ημέρες από ειδοποίηση λήξης)

(4) Υπερβολικά chargebacks

(5) Απαγορευμένες δραστηριότητες (Ενότητα 5.1.3)

(6) Παροχή ψευδών ή παραπλανητικών πληροφοριών

(7) Οδηγίες από ρυθμιστικές αρχές

(8) Τερματισμό υπηρεσίας από το αδειοδοτημένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα

(9) Παραβίαση κανόνων οργανισμών καρτών

(10) Αδράνεια λογαριασμού (βλ. παρακάτω Ενότητα 9.5)

9.5. Αποτέλεσμα Τερματισμού:

Κατά τον τερματισμό επέρχονται οι ακόλουθες συνέπειες:

(1) Η πρόσβασή σας στο dashboard θα ανακληθεί εντός 24 ωρών

(2) Η πρόσβαση API θα απενεργοποιηθεί

(3) Οι τεχνικές υπηρεσίες θα σταματήσουν

(4) Οι οφειλόμενες αμοιβές πλατφόρμας παραμένουν άμεσα πληρωτέες

(5) Θα έχετε 30 ημέρες για να εξάγετε τα δεδομένα συναλλαγών και τις αναφορές σας

(6) Μετά από 30 ημέρες, η MYPAY μπορεί να διαγράψει τα δεδομένα dashboard σας (αρχεία καταγραφής συναλλαγών διατηρούνται σύμφωνα με την Ενότητα 10.4)
(7) Ο εξοπλισμός (τερματικά POS) πρέπει να επιστραφεί εντός 14 ημερών ή θα χρεωθείτε το κόστος αντικατάστασης
(8) Πρέπει να τερματίσετε ξεχωριστά με το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα για να κλείσετε τον λογαριασμό επεξεργασίας πληρωμών σας
(9) Η MYPAY μπορεί να διατηρήσει τεχνικά αρχεία καταγραφής όπως απαιτείται από το νόμο (ελάχιστο 7 χρόνια)

9.6. Αδράνεια Λογαριασμού:

9.6.1. Εάν ο λογαριασμός σας δεν έχει καμία δραστηριότητα συναλλαγών για **180 συνεχόμενες ημέρες**, η MYPAY μπορεί να:
(1) Στείλει ειδοποίηση αδράνειας στο καταχωρημένο email σας
(2) Χρεώσει μηνιαία αμοιβή συντήρησης αδράνειας €10
(3) Μετά από 12 μήνες αδράνειας, να κλείσει τον λογαριασμό σας με 30 ημέρες ειδοποίηση

9.6.2. Για επανενεργοποίηση, επικοινωνήστε με support@mypay.gr

10. Επίπεδα Υπηρεσιών και Διαθεσιμότητα

10.1. **Δέσμευση Διαθεσιμότητας** Η MYPAY στοχεύει σε **99,5% διαθεσιμότητα** για το merchant dashboard και τις υπηρεσίες API, υπολογιζόμενη μηνιαίως (εξαιρουμένης της προγραμματισμένης συντήρησης).
Διαθεσιμότητα = (Συνολικός χρόνος - Διακοπή λειτουργίας) / Συνολικός χρόνος × 100

10.2. **Προγραμματισμένη** συντήρηση:
(1) Η MYPAY μπορεί να εκτελέσει προγραμματισμένη συντήρηση με 72 ώρες ειδοποίηση
(2) Η προγραμματισμένη συντήρηση συνήθως πραγματοποιείται εκτός ωρών αιχμής (02:00 - 05:00 EET)
(3) Μέγιστη προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας: **4 ώρες ανά μήνα.**

10.3. Μη Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας

(1) Σε περίπτωση μη προγραμματισμένων διακοπών λειτουργίας, η MYPAY θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για την αποκατάσταση της υπηρεσίας το συντομότερο δυνατό
(2) Κρίσιμες διακοπές λειτουργίας θα κοινοποιούνται μέσω email

10.4. **Καμία Εγγύηση Διαθεσιμότητας / Αποποίηση Ευθύνης:**

10.4.1. Ενώ η MYPAY επιδιώκει υψηλή διαθεσιμότητα, δεν εγγυάται αδιάλειπτη υπηρεσία. Παράγοντες πέραν του ελέγχου μας μπορεί να προκαλέσουν διακοπές υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων:
(1) Διακοπές παρόχου υπηρεσιών Internet
(2) Εξαρτήσεις υπηρεσιών τρίτων
(3) Γεγονότα ανωτέρας βίας
(4) Επιθέσεις DDoS ή περιστατικά ασφαλείας
(5) Ζητήματα με τα συστήματα του αδειοδοτημένου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος

10.4.2. Η MYPAY ΔΕΝ είναι υπεύθυνη για απώλεια κερδών ή επακόλουθες ζημίες λόγω διακοπών υπηρεσίας.

11. Τεχνική Υποστήριξη και Επίπεδα Υπηρεσιών

11.1. Κανάλια Υποστήριξης

- **Email:** support@mypay.gr (υποβολή αιτημάτων 24/7)

- **Dashboard helpdesk:** Live chat κατά τις εργάσιμες ώρες (09:00 - 18:00 EET, Δευτέρα-Παρασκευή)
- **Τεχνική τεκμηρίωση:** docs.MYPAY.gr
- **Κατάσταση συστήματος:** status.MYPAY.gr
- **Ασφάλεια έκτακτης ανάγκης:** support@mypay.gr

11.2. **Εμβέλεια Υποστήριξης** Η υποστήριξη καλύπτει:

(1) Λειτουργικότητα dashboard και θέματα πρόσβασης
(2) Βοήθεια ενσωμάτωσης API και αντιμετώπιση προβλημάτων
(3) Τεχνικά προβλήματα τερματικών POS
(4) Ερωτήσεις χαρακτηριστικών πλατφόρμας
(5) Ρύθμιση και διαμόρφωση λογαριασμού
(6) Ερμηνεία μηνυμάτων σφάλματος

11.3. Η **υποστήριξη** ΔΕΝ καλύπτει:

(1) Εργασίες προσαρμοσμένης ανάπτυξης (διαθέσιμες ως αμειβόμενη συμβουλευτική)
(2) Θέματα επεξεργασίας πληρωμών (επικοινωνήστε με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα)
(3) Διαφορές chargebacks (διαχειρίζεται το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα)
(4) Ερωτήσεις υπολοίπου λογαριασμού ή διακανονισμού (επικοινωνήστε με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα)
(5) Υποστήριξη τελικών πελατών (ευθύνη σας)

12. Ασφάλεια και Συμμόρφωση PCI

12.1. Η MYPAY εφαρμόζει μέτρα ασφαλείας βιομηχανικού προτύπου συμπεριλαμβανομένων:

(1) TLS 1.2+ κρυπτογράφηση για όλη τη μετάδοση δεδομένων
(2) AES-256 κρυπτογράφηση για δεδομένα σε ηρεμία
(3) Τακτικές ελέγχους ασφαλείας και δοκιμές διείσδυσης
(4) Προστασία firewall και συστήματα ανίχνευσης εισβολών
(5) Έλεγχοι πρόσβασης και ταυτοποίηση (διαθέσιμο 2FA)
(6) Παρακολούθηση και καταγραφή ασφαλείας
(7) Εκπαίδευση ασφαλείας υπαλλήλων
(8) Διαδικασίες αντίδρασης σε περιστατικά

12.2. Αναφορά Περιστατικών Ασφαλείας

(1) Εάν ανακαλύψετε ευπάθεια ασφαλείας, αναφέρετε άμεσα στο: support@mypay.gr
(2) Η MYPAY θα διερευνήσει και θα απαντήσει εντός 24 ωρών
(3) Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων που επηρεάζει τα δεδομένα σας, η MYPAY θα σας ειδοποιήσει εντός 72 ωρών όπως απαιτείται από το GDPR

12.3. MYPAY Πολιτικές (Policies), που μεταξύ άλλων συμπεριλαμβάνονται οι ακόλουθες:

(1) MYPAY Privacy Policy: www.mypay.gr/privacy και ειδικότερα Πολιτική Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και Πολιτική Cookies,
(2) Τιμολογιακή Πολιτική (Pricing Policy)
(3) MYPAY Πολιτική Παραπόνων (Complaint Handling): support@mypay.gr
(4) API Documentation: docs.mypay.gr

12.4. Regulatory Information:

(1) ΑΑΔΕ Registration: MYPAY A.E. is registered as NSP (Payment Service Provider)
(2) Data Protection: Hellenic Data Protection Authority - www.dpa.gr

Παράρτημα Α

Συμφωνία Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών με τον Αδειοδοτημένο Πάροχο

1. Κατά τη διαδικασία onboarding και ανάλογα με το προϊόν που επιλέγετε, θα σας αποσταλούν μέσω email οι Όροι και Προϋποθέσεις του αντίστοιχου αδειοδοτημένου παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η αποδοχή των όρων αυτών είναι απαραίτητη για την ενεργοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.
2. Το αδειοδοτημένο ίδρυμα είναι αποκλειστικά υπεύθυνο για όλες τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που παρέχονται (ηλεκτρονικό χρήμα, προστασία κεφαλαίων, αποδοχή & επεξεργασία πληρωμών,), καθώς και για τη ρυθμιστική συμμόρφωση και την προστασία των πελατών.
3. Η MYPAY λειτουργεί αποκλειστικά ως τεχνολογικός πάροχος (Technical Service Provider - TSP) και δεν κατέχει, δεν διαχειρίζεται και δεν έρχεται σε κατοχή χρημάτων πελατών.
4. Οποιοδήποτε θέμα ή διαφορά σχετική με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες αντιμετωπίζεται απευθείας με τον αδειοδοτημένο πάροχο.

5. Ο Πελάτης, ενεργώντας μέσω του νόμιμου εκπροσώπου του ή εξουσιοδοτημένου προσώπου, αποδέχεται την παρούσα Συμφωνία τικάροντας το πεδίο «Συμφωνώ» στη διεύθυνση **https://wallet.mypay.eu** (η «Merchant Account Πλατφόρμα»). Η Επιλογή του πεδίου θεωρείται ηλεκτρονική υπογραφή και έχει την ίδια νομική ισχύ με ιδιόχειρη υπογραφή, σύμφωνα με τη νομοθεσία περί Ηλεκτρονικού Εγγράφου και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Εμπιστοσύνης. Η αποδοχή των όρων αποτελεί σύναψη σύμβασης εξ αποστάσεως.