

ΣΥΜΒΑΣΗ-ΠΛΑΙΣΙΟ • ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

Όροι Χρήσης Merchant Account & Τεχνικής Πλατφόρμας

Merchant Account & Platform Terms of Use

Η ΜΥΡΑΥ ενεργεί ως Τεχνικός Πάροχος (TSP), παρέχοντας την τεχνολογική υποδομή διασύνδεσης εμπόρων με αδειοδοτημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

| TSP / NSP

| GDPR

| PSD2

| PCI DSS

| eIDAS

ΕΚΔΟΣΗ

Τελική 2.0

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

22.05.2026

ΑΝΑΦΟΡΑ

TnCs V2.0

ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ

Νοέμβριος 2026

1 Προοίμιο



- 1.1** Η παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο με τους Όρους και Προϋποθέσεις για τη χρήση της **τεχνικής πλατφόρμας** και του **merchant dashboard** της ΜΥΡΑΥ (οι «**Όροι**») διέπει τη σχέση μεταξύ της «**ΜΥΡΑΥ Α.Ε.**», η οποία εδρεύει στο Αγρίνιο, επί της οδού Χαριλάου Τρικούπη αρ. 4, Τ.Κ. 30131, με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 163430512000 και Α.Φ.Μ. 801793161 (Δ.Ο.Υ. Αγρινίου), και διατηρεί υποκατάστημα στο Χαλάνδρι Αττικής, επί της οδού Κώστα Βάρναλη αρ. 56Γ, Τ.Κ. 15233 (εφεξής αναφερόμενη ως «**ΜΥΡΑΥ**», «**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 ΜΥΡΑΥ.
- 1.2** Η ΜΥΡΑΥ λειτουργεί ως Τεχνικός Πάροχος (Technical Service Provider – TSP), παρέχοντας τεχνολογική υποδομή διασύνδεσης εμπόρων με αδειοδοτημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Δεν κατέχει ούτε διαχειρίζεται χρηματικά ποσά συναλλαγών, τα οποία ουδέποτε υπεισέρχονται στην κατοχή της.
- 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** **Πρόβλεψη Μελλοντικής Αδειοδότησης.** Όπου στους παρόντες Όρους η ΜΥΡΑΥ περιγράφεται ως τεχνικός πάροχος ο οποίος δεν τηρεί χρηματικά υπόλοιπα, δεν εκκαθαρίζει ή διακανονίζει συναλλαγές και δεν παρέχει απευθείας υπηρεσίες πληρωμών ή έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος, οι σχετικές αναφορές αποτυπώνουν την τρέχουσα αδειοδοτική κατάσταση της εταιρείας και τελούν υπό την επιφύλαξη μελλοντικής αδειοδότησής της ως ιδρύματος πληρωμών ή ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος από την Τράπεζα της Ελλάδος, την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου ή άλλη αρμόδια εποπτική αρχή. Με την έναρξη ισχύος τυχόν τέτοιας αδειοδότησης, οι παρόντες Όροι θα τροποποιηθούν αναλόγως και θα κοινοποιηθούν εκ νέου στον Έμπορο.
- 1.5** **Αποδεχόμενοι τους παρόντες Όρους, αναγνωρίζετε, αποδέχεστε και συμφωνείτε ανεπιφύλακτα για τα εξής ακόλουθα:**

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

B) Συμφωνία Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών με Αδειοδοτημένο Πάροχο: οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ενεργοποιούνται μόνο κατόπιν αποδοχής των όρων του εκάστοτε αδειοδοτημένου ιδρύματος (βλ. Παράρτημα Α). Η ΜΥΡΑΥ 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 ΜΥΡΑΥ.
- 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 ΜΥΡΑΥ πρέπει να:
- 2.3.1** είστε επιχείρηση ή ατομική επιχείρηση νομίμως καταχωρημένη στην εκάστοτε αρμόδια υπηρεσία (π.χ. Γ.Ε.ΜΗ.) σε χώρα ΕΕ/ΕΟΧ,
 - 2.3.2** έχετε εξουσιοδότηση δέσμευσης της επιχείρησης,
 - 2.3.3** παρέχετε ακριβή και επικαιροποιημένα στοιχεία (ΑΦΜ, ΔΟΥ, εκπροσώπους),
 - 2.3.4** πληροίτε τα κριτήρια επιλεξιμότητας του αδειοδοτημένου παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών,
 - 2.3.5** ολοκληρώσετε τις τυχόν διαδικασίες επαλήθευσης που θέτει ο αδειοδοτημένος πάροχος (π.χ. KYB/KYC),
 - 2.3.6** μην ασκείτε απαγορευμένες δραστηριότητες (βλ. §5.1.3).

3

Merchant Account & Πρόσβαση στην Πλατφόρμα

- 3.1 Δημιουργία Λογαριασμού:** Μετά τη σχετική έγκριση, η MYPAY παρέχει πρόσβαση στο dashboard για:
- 3.1.1** προβολή τεχνικών συμβάντων/συναλλακτικών ροών όπως διατίθενται από τον αδειοδοτημένο πάροχο,
 - 3.1.2** αναφορές/analytics και εξαγωγές (CSV/PDF/Excel),
 - 3.1.3** διαχείριση επιχειρηματικών ρυθμίσεων,
 - 3.1.4** προβολή στοιχείων διακανονισμών που παρέχει ο αδειοδοτημένος πάροχος,
 - 3.1.5** ενσωμάτωση payment gateway μέσω API/webhooks,
 - 3.1.6** ρύθμιση τερματικών POS (όπου εφαρμόζεται),
 - 3.1.7** πρόσβαση sandbox/test.
- 3.2 Φύση Λογαριασμού:** Ο Merchant Account αποτελεί λογαριασμό πρόσβασης σε τεχνολογικές λειτουργίες και δεν συνιστά τραπεζικό ή καταθετικό λογαριασμό.
- 3.3 Ασφάλεια:** Είστε αποκλειστικά υπεύθυνοι για τη φύλαξη των διαπιστευτηρίων πρόσβασής σας και υποχρεούστε να εφαρμόζετε ισχυρή πολιτική κωδικών και διπλή ταυτοποίηση (2FA), όπου διατίθεται, να μην κοινολογείτε τα διαπιστευτήριά σας σε τρίτους, καθώς και να ειδοποιείτε άμεσα τη MYPAY για κάθε περιστατικό παραβίασης στο support@mypay.gr. Η MYPAY διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει την πρόσβασή σας σε περίπτωση εντοπισμού κινδύνου ασφαλείας.
- 3.4 Sandbox:** Το sandbox δεν εκτελεί πραγματικές πληρωμές. Ισχύουν οι παρόντες Όροι.

4

Υπηρεσίες Πλατφόρμας MYPAY (Μόνο Τεχνικές)

- 4.1** Η MYPAY παρέχει αποκλειστικά τις ακόλουθες τεχνικές υπηρεσίες, ήτοι:
- 4.1.1 Merchant Dashboard**, που συμπεριλαμβάνει τα εξής:
 - α.** Web-based interface για παρακολούθηση συναλλαγών
 - β.** Πλήρη εργαλεία αναφορών και αναλυτικών στοιχείων
 - γ.** Διαχείριση επιχειρηματικών πληροφοριών
 - δ.** Παρακολούθηση διακανονισμών και αναφορές συμφωνίας
 - ε.** Διαχείριση πρόσβασης χρηστών (πολλαπλοί λογαριασμοί χρηστών με δικαιώματα βάσει ρόλων)
 - στ.** Λειτουργία εξαγωγής (μορφές CSV, PDF, Excel)
 - 4.1.2 Υπηρεσίες API**, που περιλαμβάνουν:
 - α.** RESTful API για ενσωμάτωση επεξεργασίας πληρωμών
 - β.** Πλήρης τεκμηρίωση API
 - γ.** Περιβάλλον δοκιμών (sandbox) για ανάπτυξη
 - δ.** Όρια ταχύτητας API
 - ε.** Webhook endpoints για ειδοποιήσεις συμβάντων
 - 4.1.3 Τεχνική Υποστήριξη**, η οποία περιλαμβάνει:
 - α.** Υποστήριξη email: support@mypay.gr
 - β.** Σύστημα helpdesk dashboard
 - γ.** Τεχνική τεκμηρίωση και οδηγοί
 - δ.** Βοήθεια ενσωμάτωσης
 - ε.** Δεσμεύσεις χρόνου απόκρισης
- 4.2** Κατά την τρέχουσα κατάσταση, η MYPAY δεν εκκαθαρίζει ή διακανονίζει χρηματικά ποσά ούτε τηρεί η ίδια υπόλοιπα Εμπόρων· οι λειτουργίες αυτές παρέχονται από τον εκάστοτε αδειοδοτημένο πάροχο του Παραρτήματος Α. Σε περίπτωση μελλοντικής αδειοδότησης της MYPAY κατά τα οριζόμενα στο Προοίμιο,

οι ως άνω υπηρεσίες δύνανται να παρέχονται απευθείας από αυτήν, οπότε οι παρόντες Όροι θα τροποποιηθούν αναλόγως.

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:

- α.** Παρέχει πλήρεις, ακριβείς και επίκαιρες επιχειρηματικές πληροφορίες.
- β.** Ενημερώνει άμεσα τις πληροφορίες σας εντός 5 εργάσιμων ημερών όταν υπάρχουν αλλαγές.
- γ.** Διατηρεί ακριβείς περιγραφές προϊόντων/υπηρεσιών.
- δ.** Εμφανίζει σωστές τιμές συμπεριλαμβανομένων όλων των εφαρμοστέων φόρων (ΦΠΑ).
- ε.** Διασφαλίζει ότι όλα τα υλικά μάρκετινγκ είναι αληθινά και όχι παραπλανητικά.
- στ.** Διατηρεί ενημερωμένες τις πληροφορίες επικοινωνίας (email, τηλέφωνο, διεύθυνση).

5.1.2 Κανονιστική Συμμόρφωση με:

- α.** Την κείμενη ενωσιακή και εθνική νομοθεσία και κανονιστικό πλαίσιο περί προστασίας καταναλωτή (Ν. 2251/1994 όπως τροποποιήθηκε).
- β.** Τις Οδηγίες της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο (2000/31/ΕΚ),
- γ.** Τον GDPR (Κανονισμό 2016/679) και την αντίστοιχη εθνική νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων (Ν. 4624/2019).
- δ.** Τις Απαιτήσεις PSD2 (Οδηγία 2015/2366).
- ε.** Τη νομοθεσία για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (Ν. 4557/2018).
- στ.** Όλες τις εφαρμοστέες φορολογικές διατάξεις και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις απόδοσης ΦΠΑ.
- ζ.** Τους Όρους και Προϋποθέσεις του αδειοδοτημένου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.
- η.** Τους Κανόνες και τα Πρότυπα των οργανισμών καρτών (Visa, Mastercard, κλπ.).
- θ.** Τις Απαιτήσεις PCI DSS κατάλληλες για το επιχειρηματικό σας μοντέλο.

5.1.3 Απαγορευμένες Δραστηριότητες: Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα της ΜΥΡΑΥ για:

- α.** Παράνομα προϊόντα, υπηρεσίες ή δραστηριότητες,
- β.** Περιεχόμενο ή υπηρεσίες για ενήλικες,
- γ.** Τυχερά παιχνίδια (εκτός εάν έχετε ειδική άδεια),
- δ.** Όπλα, πυροβόλα όπλα ή πυρομαχικά,
- ε.** Πλαστά ή μη εξουσιοδοτημένα προϊόντα,
- στ.** Πυραμδικά συστήματα ή πολυεπίπεδο μάρκετινγκ,
- ζ.** Φάρμακα ή φαρμακευτικά προϊόντα χωρίς κατάλληλη άδεια,
- η.** Καπνικά προϊόντα (σε ορισμένες δικαιοδοσίες),
- θ.** Υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων ή ανταλλαγής νομίσματος,
- ι.** Υψηλού κινδύνου χρηματοοικονομικά προϊόντα,
- ια.** Υπηρεσίες που παραβιάζουν δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας,
- ιβ.** Δόλιες ή παραπλανητικές πρακτικές,
- ιγ.** Χειραγώγηση τιμών ή τακτικές bait-and-switch.
- ιδ.** Εκμετάλλευση τεχνικών σφαλμάτων, κενών ασφαλείας, αστοχιών διασύνδεσης (interface failures) ή δυσλειτουργιών της Πλατφόρμας ή των διασυνδεδεμένων συστημάτων του εκάστοτε αδειοδοτημένου παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, με σκοπό την αποκόμιση μη οφειλόμενου περιουσιακού οφέλους ή την πρόκληση οικονομικής ζημίας στη ΜΥΡΑΥ, στον αδειοδοτημένο πάροχο ή σε οποιονδήποτε τρίτο.

5.2 Δικαίωμα Ανάκτησης Ποσών της ΜΥΡΑΥ:

- 5.2.1** Σε περίπτωση που από συμπεριφορά του Εμπόρου κατά παράβαση των ως άνω, και ιδίως της παραγράφου 5.1.3, ή από διπλή ή εσφαλμένη πίστωση ή από οποιαδήποτε άλλη ωφέλεια του Εμπόρου μη ερειδομένη σε νόμιμη ή συμβατική αιτία, προκύψει για τη ΜΥΡΑΥ ισόποση απαίτηση, ο Έμπορος υποχρεούται σε άμεση και πλήρη απόδοσή της, νομιμοτόκως από την ημέρα γένεσής της.
- 5.2.2** Ο Έμπορος εξουσιοδοτεί ρητά τη ΜΥΡΑΥ για την ικανοποίηση της απαίτησης δια δέσμευσης και ισόποσης χρέωσης του διαθέσιμου υπολοίπου στο σχετικό Wallet του, η οποία διενεργείται από τον εκάστοτε αδειοδοτημένο πάροχο του Παραρτήματος Α κατόπιν σχετικής υπόδειξης της ΜΥΡΑΥ ή, με την έναρξη ισχύος μελλοντικής αδειοδότησης της ΜΥΡΑΥ κατά τα οριζόμενα στο Προοίμιο, απευθείας από την ίδια. Τα ως άνω δεν θίγουν την εκ του νόμου ευχέρεια συμψηφισμού (άρθρα 440 επ. ΑΚ) μεταξύ αμοιβαίων, ομοειδών και ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων των μερών.
- 5.2.3** Εφόσον το υπόλοιπο δεν επαρκεί ή η ως άνω διαδικασία αποβεί άπρακτη, η ΜΥΡΑΥ διατηρεί το δικαίωμα είσπραξης με κάθε νόμιμο μέσο, συμπεριλαμβανομένης της δικαστικής επιδίωξης και της υποβολής μηνύσεως ή εγκλήσεως όπου τα πραγματικά περιστατικά συγκροτούν αξιόποινη πράξη, ιδίως απάτη με υπολογιστή κατ' άρθρο 386Α ΠΚ.

6

Αμοιβές και Πληρωμές (Μόνο για Τεχνικές Υπηρεσίες)

- 6.1 Αμοιβές Πλατφόρμας:** Για την πρόσβαση και χρήση των τεχνικών υπηρεσιών που παρέχονται κατά τους παρόντες Όρους, ο Έμπορος καταβάλλει στη ΜΥΡΑΥ τις χρεώσεις που εξειδικεύονται στον εκάστοτε ισχύοντα Τιμοκατάλογο. Όλες οι χρεώσεις εκφράζονται σε ευρώ (€) και επιβαρύνονται με Φ.Π.Α. κατά τις κείμενες διατάξεις, ο οποίος βαρύνει τον Έμπορο.
- 6.2 Τιμοκατάλογος:** Η εκάστοτε ισχύουσα πολιτική χρεώσεων έχει γνωστοποιηθεί στον Έμπορο μέσω χωριστής προσφοράς ή/και ισχύοντος τιμοκαταλόγου (εφεξής «ο Τιμοκατάλογος»), ο οποίος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Σύμβασης. Με την αποδοχή των παρόντων Όρων, ο Έμπορος αποδέχεται ανεπιφύλακτα τις χρεώσεις του Τιμοκαταλόγου, όπως αυτές εφαρμόζονται κάθε φορά.
- 6.3** Οι χρεώσεις της πλατφόρμας (e-wallet) της ΜΥΡΑΥ δύνανται να περιλαμβάνουν, ενδεικτικά:
- 6.3.1** Μηνιαία συνδρομή (όπου εφαρμόζεται).
 - 6.3.2** Εφάπαξ χρέωση εγκατάστασης / ενσωμάτωσης.
 - 6.3.3** Χρεώσεις πρόσβασης σε API.
 - 6.3.4** Χρεώσεις ενοικίασης τερματικών POS.
 - 6.3.5** Χρεώσεις premium υποστήριξης (όπου εφαρμόζεται).
 - 6.3.6** Χρεώσεις εξαγωγής δεδομένων μεγάλου όγκου.
- 6.4 Όροι Πληρωμής:**
- 6.4.1** Οι χρεώσεις για την πρόσβαση και χρήση της πλατφόρμας της ΜΥΡΑΥ (e-wallet) τιμολογούνται μηνιαίως εκ των υστέρων, εκτός εάν συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά μεταξύ των μερών.
 - 6.4.2** Τα τιμολόγια εκδίδονται την 1η εργάσιμη ημέρα εκάστου ημερολογιακού μήνα και αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη δηλωθείσα από τον Έμπορο διεύθυνση email.
 - 6.4.3** Κατ' αρχήν, η εξόφληση κάθε τιμολογίου οφείλεται εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσής του, με κατάθεση ή έμβασμα στον υποδεικνυόμενο από τη ΜΥΡΑΥ τραπεζικό λογαριασμό. Τυχόν τραπεζικά έξοδα μεταφοράς βαρύνουν αποκλειστικά τον Έμπορο.
 - 6.4.4** Εναλλακτικά με τον τρόπο εξόφλησης της παραγράφου (3), ο Έμπορος δύναται, με χωριστή έγγραφη ή ηλεκτρονική εντολή του (mandate), να εξουσιοδοτήσει αμετάκλητα τη ΜΥΡΑΥ για την αυτόματη είσπραξη των εκάστοτε οφειλόμενων αμοιβών μέσω άμεσης χρέωσης τραπεζικού λογαριασμού του στο πλαίσιο των σχημάτων SEPA Direct Debit (CORE ή B2B), σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4537/2018 και τους ισχύοντες κανόνες του ευρωπαϊκού πλαισίου πληρωμών SEPA. Η εντολή χρέωσης χορηγείται σε διακριτό έντυπο ή μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της ΜΥΡΑΥ και περιλαμβάνει υποχρεωτικά το IBAN του Εμπόρου, τα στοιχεία ταυτοποίησής του, μοναδικό αριθμό αναφοράς (Unique Mandate Reference – UMR), καθώς και τη ρητή συναίνεσή του προς τη ΜΥΡΑΥ και προς την τράπεζα τήρησης του λογαριασμού του για την εκτέλεση των σχετικών χρεώσεων. Η ΜΥΡΑΥ προαναγγέλλει εγγράφως, μέσω email ή σήμανσης στο ίδιο το τιμολόγιο, κάθε επικείμενη χρέωση τουλάχιστον μία (1) εργάσιμη ημέρα πριν από την ημερομηνία εκτέλεσής της, με την επιφύλαξη τυχόν μεγαλύτερου διαστήματος προαναγγελίας επιβαλλόμενου από εφαρμοστέους κανόνες SEPA. Σε περίπτωση

αποτυχίας της χρέωσης για οποιονδήποτε λόγο μη αποδιδόμενο σε υπαιτιότητα της ΜΥΡΑΥ (ενδεικτικά: ανεπαρκές υπόλοιπο, ανάκληση από την τράπεζα του Εμπόρου, λανθασμένα ή ανενεργά στοιχεία λογαριασμού, επιστροφή χρέωσης – R-transaction), η σχετική οφειλή λογίζεται ως μη εξοφληθείσα, ενεργοποιούνται οι όροι υπερημερίας της παραγράφου (5) κατωτέρω, και η ΜΥΡΑΥ διατηρεί το δικαίωμα είτε να επιχειρήσει νέα χρέωση είτε να αξιώσει την εξόφληση κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο (3), επιβαρύνοντας τον Έμπορο με τυχόν τραπεζικά έξοδα ή προμήθειες επιστροφής. Ο Έμπορος υποχρεούται να ενημερώνει αμελλητί τη ΜΥΡΑΥ για κάθε μεταβολή των στοιχείων του λογαριασμού του και διατηρεί ανά πάσα στιγμή το δικαίωμα ανάκλησης της εντολής χρέωσης με έγγραφη γνωστοποίηση προς τη ΜΥΡΑΥ, με ισχύ από την επόμενη εργάσιμη ημέρα της λήψης της, διατηρουμένης ακέραιης της υποχρέωσής του προς εξόφληση ληξιπρόθεσμων ή μελλοντικά οφειλόμενων αμοιβών μέσω των λοιπών προβλεπόμενων τρόπων. Τα τυχόν δικαιώματα αμφισβήτησης συναλλαγής που διαθέτει ο Έμπορος βάσει του εκάστοτε εφαρμοστέου σχήματος SEPA (ιδίως το δικαίωμα ανεπιφύλακτης επιστροφής εντός οκτώ (8) εβδομάδων στο σχήμα CORE) διατηρούνται κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στους οικείους κανόνες, διευκρινιζόμενου ότι το σχήμα SEPA B2B δεν παρέχει αντίστοιχο δικαίωμα.

- 6.4.5** Σε περίπτωση εκπρόθεσμης εξόφλησης, ο Έμπορος καθίσταται αυτοδικαίως και χωρίς όχληση υπερήμερος, και επιβάλλεται ο νόμιμος τόκος υπερημερίας ύψους 2% μηνιαίως, υπολογιζόμενος από την επομένη της λήξης του τιμολογίου, διατηρουμένου ακέραιου του δικαιώματος της ΜΥΡΑΥ να αναζητήσει τυχόν έξοδα (ενδεικτικά: τραπεζικά), έξοδα είσπραξης και νομικές δαπάνες.
- 6.4.6** Σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής για διάστημα μεγαλύτερο των δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία λήξης του τιμολογίου, η ΜΥΡΑΥ δικαιούται, κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης, να αναστείλει την παροχή των υπηρεσιών της μέχρι την πλήρη εξόφληση, χωρίς αυτό να συνιστά αθέτηση εκ μέρους της και χωρίς να επηρεάζεται η υποχρέωση του Εμπόρου προς καταβολή των ληξιπρόθεσμων αμοιβών.
- 6.4.7** Ο Έμπορος δεν δικαιούται να συμψηφίζει τυχόν δικές του απαιτήσεις κατά της ΜΥΡΑΥ ή να παρακρατά μέρος των οφειλόμενων αμοιβών, χωρίς προηγούμενη έγγραφη συμφωνία της ΜΥΡΑΥ ή τελεσίδικη δικαστική απόφαση.
- 6.4.8** Τυχόν αμφισβήτηση τιμολογίου από τον Έμπορο πρέπει να υποβληθεί εγγράφως και αιτιολογημένα εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοσή του· σε αντίθετη περίπτωση, το τιμολόγιο λογίζεται ως ανεπιφύλακτα αποδεκτό.

6.5 Αλλαγές Αμοιβών:

- 6.5.1** Η ΜΥΡΑΥ δύναται να τροποποιεί τις αμοιβές πλατφόρμας κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης μέσω email, η οποία αποστέλλεται τουλάχιστον 60 ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος της μεταβολής.
- 6.5.2** Σε περίπτωση μη αποδοχής των τροποποιήσεων, δικαιούστε να καταγγείλετε τη Σύμβαση πριν από την ημερομηνία έναρξης ισχύος αυτών.
- 6.5.3** Η συνέχιση της χρήσης των υπηρεσιών μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος των τροποποιήσεων συνιστά ανεπιφύλακτη αποδοχή τους.
- 6.5.4** Ο συνεργαζόμενος/οι αδειοδοτημένος/οι πάροχος/οι χρηματοοικονομικών υπηρεσιών δύναται να τροποποιεί/ούν τις αμοιβές του σύμφωνα με τους όρους του/ους.

6.6 Πολιτική Επιστροφών:

- 6.6.1** Οι τυχόν επιβαλλόμενες αμοιβές εγκατάστασης λογισμικού δεν επιστρέφονται.
- 6.6.2** Οι μηνιαίες αμοιβές συνδρομής στο e-wallet της ΜΥΡΑΥ δεν επιστρέφονται για την τρέχουσα περίοδο χρέωσης.
- 6.6.3** Σε περίπτωση καταγγελίας μέσα σε διάστημα ίσο ή μικρότερο των 30 ημερών από την εκτέλεση της πρώτης πληρωμής, δεν χωρεί επιστροφή κατ' αναλογία, εκτός εάν διαφορετικά επιβάλλεται από τον νόμο.

7

Προστασία Δεδομένων και Απορρήτου



7.1 Ρόλοι Υπευθύνων Επεξεργασίας:

- 7.1.1** Η ΜΥΡΑΥ ενεργεί ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας για τα επιχειρηματικά δεδομένα Εμπόρων και τα δεδομένα χρήσης της Πλατφόρμας e-wallet ΜΥΡΑΥ.

- 7.1.2** Ο αδειοδοτημένος πάροχος χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ενεργεί ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας για τα δεδομένα συναλλαγών πληρωμών
- 7.1.3** Αμφότερα τα μέρη συμμορφώνονται με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Καν. ΕΕ 2016/679 – GDPR) και την εθνική νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων (Ν. 4624/2019)

7.2 Επεξεργασία Δεδομένων:

7.2.1 Η ΜΥΡΑΥ επεξεργάζεται:

- α.** Επιχειρηματικές πληροφορίες εμπόρων (εταιρική επωνυμία, ΑΦΜ, διεύθυνση, εκπρόσωποι).
- β.** Δεδομένα χρήσης dashboard και αρχεία καταγραφής σύνδεσης
- γ.** Τεχνικά μεταδεδομένα συναλλαγών (αναγνωριστικά συναλλαγών, χρονικές σημάνσεις, ποσά - αλλά **ΟΧΙ** πλήρη δεδομένα καρτών).
- δ.** Επικοινωνίες και αιτήματα υποστήριξης.
- ε.** Στατιστικά χρήσης API.

7.2.2 Η ΜΥΡΑΥ δεν επεξεργάζεται ή αποθηκεύει:

- α.** Πλήρη δεδομένα καρτών πληρωμής (PAN, CVV, ημερομηνίες λήξης), καθότι αυτά τα δεδομένα εφαρμόζεται η διαδικασία του «tokenisation»^[1] από το payment gateway.
- β.** Διαπιστευτήρια τραπεζικών λογαριασμών
- γ.** Ευαίσθητα δεδομένα ταυτοποίησης (SAD)
- δ.** Βιομετρικά δεδομένα

7.3 Κοινοποίηση Δεδομένων: Η ΜΥΡΑΥ μπορεί να κοινοποιήσει επιχειρηματικές πληροφορίες σε:

- 7.3.1** Αδειοδοτημένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για συμμόρφωση KYC/AML και παροχή υπηρεσιών
- 7.3.2** Παρόχους τεχνικών υπηρεσιών (υπό αυστηρές συμφωνίες προστασίας δεδομένων με κατάλληλες εγγυήσεις)
- 7.3.3** Η ΜΥΡΑΥ δεν θα πουλήσει ποτέ τα δεδομένα σας σε τρίτους για σκοπούς μάρκετινγκ.

7.4 Διατήρηση Δεδομένων:

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

7.5 Τα Δικαιώματά Σας (GDPR):

7.5.1 Έχετε το δικαίωμα:

- α.** Πρόσβασης στα προσωπικά σας δεδομένα,
- β.** Διόρθωσης ανακριβών δεδομένων,
- γ.** Αίτησης διαγραφής (δικαίωμα στη λήθη - υπόκειται σε απαιτήσεις νομικής διατήρησης),
- δ.** Περιορισμού επεξεργασίας,
- ε.** Φορητότητας δεδομένων,
- στ.** Εναντίωσης στην επεξεργασία και
- ζ.** Υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (www.dpa.gr).

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

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

8

Πνευματική Ιδιοκτησία

- 8.1** Όλα τα εμπορικά σήματα, λογότυπα, λογισμικό dashboard, API, τεκμηρίωση και τεχνολογία της ΜΥΡΑΥ παραμένουν αποκλειστική ιδιοκτησία της ΜΥΡΑΥ. Λαμβάνετε περιορισμένη, μη αποκλειστική, μη μεταβιβάσιμη, ανακλητή άδεια χρήσης της πλατφόρμας αποκλειστικά για τη διεξαγωγή της επιχείρησής σας.
- 8.2 Δεν επιτρέπεται να:**
- 8.2.1** Κάνετε αντίστροφη μηχανική, αποσυμπίληση ή αποσυναρμολόγηση οποιουδήποτε λογισμικού ή τεχνολογίας της ΜΥΡΑΥ
 - 8.2.2** Αφαιρείτε ή τροποποιείτε οποιεσδήποτε ειδοποιήσεις ιδιοκτησίας
 - 8.2.3** Χρησιμοποιείτε το branding της ΜΥΡΑΥ χωρίς προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση
 - 8.2.4** Δημιουργείτε παράγωγα έργα βασισμένα στην πλατφόρμα της ΜΥΡΑΥ
 - 8.2.5** Υποαδειοδοτείτε ή μεταβιβάζετε τα δικαιώματα πρόσβασής σας
- 8.3** Διατηρείτε την κυριότητα των επιχειρηματικών πληροφοριών, περιγραφών προϊόντων, λογότυπων και branding σας (εφεξής ως το «Περιεχόμενο του Εμπόρου»). Χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα της ΜΥΡΑΥ, παραχωρείτε στη ΜΥΡΑΥ περιορισμένη και χωρίς καταβολή δικαιωμάτων εκμετάλλευσης άδεια να:
- 8.3.1** Εμφανίζει το Περιεχόμενο του Εμπόρου σας για την παροχή των τεχνικών υπηρεσιών.
 - 8.3.2** Αποθηκεύει και επεξεργάζεται το Περιεχόμενο του Εμπόρου σας στους διακομιστές της.
 - 8.3.3** Δημιουργεί αντίγραφα ασφαλείας του Περιεχομένου του 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 πάσα εκ του νόμου απαιτούμενη ή/και κανονιστική συμμόρφωση.
- 8.5** Εάν παράσχετε τις προτάσεις, τις ιδέες, τα σχόλια ή ακόμα τις παρατηρήσεις σας σχετικά με τις υπηρεσίες της ΜΥΡΑΥ, παραχωρείτε στη ΜΥΡΑΥ τη μόνιμη, αμετάκλητη, παγκόσμια, ατελή (χωρίς καταβολή δικαιωμάτων εκμετάλλευσης) άδεια να χρησιμοποιεί τέτοια σχόλια χωρίς υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης ή μνείας της πηγής (attribution).

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 ΜΥΡΑΥ.
- 9.3 Τερματισμός από τον Έμπορο:**
- 9.3.1** Μπορείτε να προβείτε στον τερματισμό της παρούσας με την προϋπόθεση της αποστολής σχετικής έγγραφης **ειδοποίησης** μέσω email στο support@mypay.gr τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες νωρίτερα.
 - 9.3.2** Πρόωρος τερματισμός κατά την αρχική 12μηνη περίοδο μπορεί να υπόκειται σε τέλος πρόωρου τερματισμού (ισοδύναμο με 2 μήνες χρέωσης της πλατφόρμας).
 - 9.3.3** Παραμένετε υπεύθυνοι για όλες τις χρεώσεις που παραμένουν εκκρεμείς μέχρι την ημερομηνία τερματισμού.
 - 9.3.4** Ο τερματισμός των τεχνικών υπηρεσιών της ΜΥΡΑΥ δεν τερματίζει αυτόματα τη συμφωνία σας με το αδειοδοτημένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα - πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί τους ξεχωριστά
- 9.4 Τερματισμός από τη ΜΥΡΑΥ για αιτία:**
- Η ΜΥΡΑΥ μπορεί να αναστείλει ή να τερματίσει την πρόσβασή σας στην πλατφόρμα άμεσα για:
- 9.4.1** Ουσιώδη παραβίαση των παρόντων Όρων

- 9.4.2 Δόλια δραστηριότητα ή ύποπτη εγκληματική συμπεριφορά
- 9.4.3 Μη πληρωμή αμοιβών πλατφόρμας (μετά από 15 ημέρες από ειδοποίηση λήξης)
- 9.4.4 Υπερβολικός αριθμός αιτημάτων αντιλογισμού – chargebacks
- 9.4.5 Απαγορευμένες δραστηριότητες (Ενότητα 5.1.3)
- 9.4.6 Παροχή ψευδών ή παραπλανητικών πληροφοριών
- 9.4.7 Οδηγίες ή υποδείξεις εποπτικών αρχών
- 9.4.8 Τερματισμό υπηρεσίας από το αδειοδοτημένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα
- 9.4.9 Παραβίαση κανόνων οργανισμών καρτών
- 9.4.10 Αδράνεια λογαριασμού (βλ. παρακάτω Ενότητα 9.5)

9.5 Αποτέλεσμα Τερματισμού:

Κατά τον τερματισμό επέρχονται οι ακόλουθες συνέπειες:

- 9.5.1 Η πρόσβασή σας στο dashboard θα ανακληθεί εντός 24 ωρών
- 9.5.2 Η πρόσβαση API θα απενεργοποιηθεί
- 9.5.3 Οι τεχνικές υπηρεσίες θα σταματήσουν
- 9.5.4 Οι οφειλόμενες αμοιβές πλατφόρμας παραμένουν άμεσα πληρωτέες
- 9.5.5 Θα έχετε 30 ημέρες για να εξάγετε τα δεδομένα συναλλαγών και τις αναφορές σας
- 9.5.6 Μετά από 30 ημέρες, η MYPAY μπορεί να διαγράψει τα δεδομένα dashboard σας (αρχεία καταγραφής συναλλαγών διατηρούνται σύμφωνα με την Ενότητα 10.4)
- 9.5.7 Ο εξοπλισμός (τερματικά POS) πρέπει να επιστραφεί εντός 14 ημερών ή θα χρεωθείτε το κόστος αντικατάστασης
- 9.5.8 Πρέπει να τερματίσετε ξεχωριστά με το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα για να κλείσετε τον λογαριασμό επεξεργασίας πληρωμών σας
- 9.5.9 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:
 - α. Στείλει ειδοποίηση αδράνειας στο καταχωρημένο email σας
 - β. Χρεώσει μηνιαία αμοιβή συντήρησης αδράνειας €10
 - γ. 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 καταβάλλει εύλογες προσπάθειες ώστε η διαθεσιμότητα του merchant dashboard και των υπηρεσιών API να προσεγγίζει το 99,5% μηνιαίως, εξαιρουμένων των περιόδων προγραμματισμένης συντήρησης και των γεγονότων της παραγράφου 10.4. Το ως άνω ποσοστό αποτελεί ενδεικτικό λειτουργικό στόχο και δεν συνιστά συμβατική εγγύηση, υπόσχεση αποτελέσματος ή Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreement) με σχετικές κυρώσεις, εκπτώσεις ή service credits υπέρ του Εμπόρου.

Διαθεσιμότητα = [(Συνολικός χρόνος - Χρόνος διακοπής λειτουργίας) / Συνολικός χρόνος] × 100

10.2 Προγραμματισμένη συντήρηση:

- 10.2.1 Η MYPAY δύναται να εκτελεί προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης κατόπιν ειδοποίησης ή και ενημέρωσης εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.
- 10.2.2 Η προγραμματισμένη συντήρηση συνήθως πραγματοποιείται εκτός ωρών αιχμής (02:00 - 05:00 EET)
- 10.2.3 Μέγιστη προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας: 4 ώρες ανά μήνα.

10.3 Μη Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας:

10.3.1 Σε περίπτωση μη προγραμματισμένων διακοπών λειτουργίας, η ΜΥΡΑΥ θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για την αποκατάσταση της υπηρεσίας το συντομότερο δυνατό.

10.3.2 Κρίσιμες διακοπές λειτουργίας θα κοινοποιούνται μέσω email.

10.4 Καμία Εγγύηση Διαθεσιμότητας / Αποποίηση Ευθύνης:

10.4.1 Ενώ η ΜΥΡΑΥ επιδιώκει υψηλή διαθεσιμότητα, δεν εγγυάται αδιάλειπτη υπηρεσία. Παράγοντες πέραν του ελέγχου μας μπορεί να προκαλέσουν διακοπές υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων:

- α.** Διακοπές παρόχου υπηρεσιών Internet
- β.** Εξαρτήσεις υπηρεσιών τρίτων
- γ.** Γεγονότα ανωτέρας βίας
- δ.** Επιθέσεις DDoS ή περιστατικά ασφαλείας
- ε.** Ζητήματα με τα συστήματα του αδειοδοτημένου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος

10.4.2 Η Πλατφόρμα και οι λοιπές υπηρεσίες παρέχονται «ως έχουν» και «ως είναι διαθέσιμες» (as is and as available), χωρίς εγγύηση ρητή ή σιωπηρή για αδιάλειπτη ή σφάλματος-ελεύθερη λειτουργία, ακρίβεια ή πληρότητα δεδομένων, καταλληλότητα για συγκεκριμένο σκοπό, εμπορευσιμότητα ή συμβατότητα με συστήματα τρίτων. Στο μέγιστο επιτρεπόμενο από τον νόμο βαθμό, η ΜΥΡΑΥ δεν φέρει ευθύνη για διαφυγόντα κέρδη, απώλεια εσόδων, πελατείας ή φήμης, αποθετικές, έμμεσες, ειδικές ή επακόλουθες ζημιές, ούτε για ζημιές οφειλόμενες σε δυσλειτουργίες, καθυστερήσεις ή σφάλματα των συστημάτων του εκάστοτε αδειοδοτημένου παρόχου ή άλλου τρίτου (συμπεριλαμβανομένων παρόχων δικτύου, cloud, οργανισμών καρτών και τραπεζών), τα οποία εκφεύγουν του ελέγχου της.

10.5 Περιορισμός Ευθύνης:

Με την επιφύλαξη αναγκαστικών διατάξεων του νόμου, η συνολική σωρευτική ευθύνη της ΜΥΡΑΥ έναντι του Εμπόρου, από οποιαδήποτε αιτία απορρέουσα εκ της παρούσας ή σχετιζόμενη με αυτήν (συμβατική, αδικοπρακτική ή άλλη), περιορίζεται στο ύψος των αμοιβών πλατφόρμας που έχει καταβάλει ο Έμπορος προς τη ΜΥΡΑΥ κατά τους δώδεκα (12) μήνες που προηγούνται του γενεσιουργού της ευθύνης γεγονότος. Ο περιορισμός αυτός δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις δόλου ή βαρείας αμέλειας της ΜΥΡΑΥ, ούτε όπου ο νόμος δεν επιτρέπει τέτοιον περιορισμό.

10.6 Ανωτέρα Βία:

Η ΜΥΡΑΥ δεν ευθύνεται για μη εκπλήρωση ή καθυστερημένη εκπλήρωση των υποχρεώσεων της εφόσον αυτή οφείλεται σε γεγονός ανωτέρας βίας ή άλλο τυγχρό περιστατικό εκτός του εύλογου ελέγχου της, ενδεικτικά: θεομηνίες, πανδημίες, πόλεμο, τρομοκρατικές ενέργειες, πράξεις δημόσιας αρχής, απεργίες, διακοπές δικτύου ή τηλεπικοινωνιών, διακοπές ρεύματος, αστοχίες ή διακοπές παρόχων cloud ή υποδομής, κυβερνοεπιθέσεις (συμπεριλαμβανομένων DDoS), καθώς και δυσλειτουργίες ή διακοπές εκ μέρους του εκάστοτε αδειοδοτημένου παρόχου ή άλλων τρίτων. Για όσο διαρκεί το γεγονός ανωτέρας βίας, οι σχετικές υποχρεώσεις των μερών αναστέλλονται.

10.7 Υποχρεώσεις Εμπόρου σε Διακοπές:

Ο Έμπορος υποχρεούται να λαμβάνει εύλογα μέτρα μετριασμού της ζημίας του σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας, ιδίως να διατηρεί εναλλακτικούς διαύλους εξυπηρέτησης των πελατών του και να ενημερώνει εγκαίρως την ΜΥΡΑΥ για κάθε εντοπιζόμενο πρόβλημα, ώστε να καταστεί δυνατή η ταχύτερη αποκατάσταση. Σε περίπτωση αξιώσεων τρίτων (συμπεριλαμβανομένων τελικών πελατών του Εμπόρου) που πηγάζουν από διακοπή λειτουργίας ή δυσλειτουργία μη αποδιδόμενη σε δόλο ή βαρεία αμέλεια της ΜΥΡΑΥ, ο Έμπορος αναλαμβάνει την υποχρέωση να διατηρήσει τη ΜΥΡΑΥ αζήμια.

11.1 Κανάλια Τεχνικής Υποστήριξης:

11.1.1 Τηλέφωνο επικοινωνίας: +30 2102655555 (κατά τις εργάσιμες ώρες 09:00 - 18:00 EET, Δευτέρα-Παρασκευή)

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

11.1.3 Ασφάλεια έκτακτης ανάγκης: support@mypay.gr

11.2 Εύρος Τεχνικής Υποστήριξης:

11.2.1 Η υποστήριξη καλύπτει:

- α. Λειτουργικότητα dashboard και θέματα πρόσβασης
- β. Βοήθεια ενσωμάτωσης API και αντιμετώπιση προβλημάτων
- γ. Τεχνικά προβλήματα τερματικών POS
- δ. Ερωτήσεις χαρακτηριστικών πλατφόρμας
- ε. Ρύθμιση και διαμόρφωση λογαριασμού
- στ. Ερμηνεία μηνυμάτων σφάλματος

11.2.2 Η υποστήριξη δεν καλύπτει:

- α. Εργασίες προσαρμοσμένης ανάπτυξης (διαθέσιμες ως αμειβόμενη συμβουλευτική)
- β. Θέματα επεξεργασίας πληρωμών (επικοινωνήστε με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα)
- γ. Διαφορές chargebacks (διαχειρίζεται το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα)
- δ. Ερωτήσεις υπολοίπου λογαριασμού ή διακανονισμού (επικοινωνήστε με χρηματοπιστωτικό ίδρυμα)
- ε. Υποστήριξη τελικών πελατών (ευθύνη σας)

12

Ασφάλεια και Συμμόρφωση PCI



12.1 Η ΜΥPAY εφαρμόζει μέτρα ασφαλείας σύμφωνα με τα διεθνώς αποδεκτά πρότυπα του κλάδου, ενδεικτικά:

- 12.1.1 TLS 1.2+ κρυπτογράφηση για όλη τη μετάδοση δεδομένων
- 12.1.2 AES-256 κρυπτογράφηση για δεδομένα σε ηρεμία
- 12.1.3 Τακτικούς ελέγχους ασφαλείας και δοκιμές διείσδυσης
- 12.1.4 Προστασία firewall και συστήματα ανίχνευσης εισβολών
- 12.1.5 Έλεγχοι πρόσβασης και ταυτοποίηση (διαθέσιμο 2FA)
- 12.1.6 Παρακολούθηση και καταγραφή ασφαλείας
- 12.1.7 Εκπαίδευση ασφαλείας υπαλλήλων
- 12.1.8 Διαδικασίες αντίδρασης σε περιστατικά

12.2 Αναφορά Περιστατικών Ασφαλείας

- 12.2.1 Εάν ανακαλύψετε ευπάθεια ασφαλείας, αναφέρετε άμεσα στο: support@mypay.gr
- 12.2.2 Η ΜΥPAY θα διερευνήσει και θα απαντήσει εντός 24 ωρών
- 12.2.3 Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων που επηρεάζει τα δεδομένα σας, η ΜΥPAY θα σας ειδοποιήσει εντός 72 ωρών όπως απαιτείται από το GDPR

12.3 Οι ΜΥPAY Πολιτικές (Policies) βρίσκονται σε μόνιμη βάση αναρτημένες και διατίθενται στο ευρύ κοινό μέσω της ιστοσελίδας <https://mypay.gr/legalhub> και κοινοποιούνται προσηκόντως στον Έμπορο, κάθε φορά που είναι αναγκαίο στην εκάστοτε επικαιροποιημένη μορφή τους. Οι Πολιτικές αυτές μεταξύ άλλων συμπεριλαμβάνουν τα ακόλουθα έγγραφα:

- 12.3.1 ΜΥPAY Privacy Policy: www.mypay.gr/privacy και ειδικότερα Πολιτική Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και Πολιτική Cookies,
- 12.3.2 Τιμολογιακή Πολιτική (Pricing Policy),
- 12.3.3 ΜΥPAY Πολιτική Παραπόνων (Complaint Handling): support@mypay.gr,
- 12.3.4 ΜΥPAY Πολιτική Καρτών,
- 12.3.5 MyPAY Πολιτική Χρήσης Εξοπλισμού POS.

12.4 Λοιπές πληροφορίες Κανονιστικής Συμμόρφωσης:

- 12.4.1 ΑΑΔΕ Εγγραφή: η ΜΥPAY Α.Ε. είναι εγγεγραμμένη ως NSP (Network Service Provider)
- 12.4.2 Προστασία Δεδομένων: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα – www.dpa.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Συμφωνία Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών με τον Αδειοδοτημένο Πάροχο

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.

Το αδειοδοτημένο ίδρυμα φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τις παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (ηλεκτρονικό χρήμα, προστασία κεφαλαίων, αποδοχή και επεξεργασία πληρωμών), καθώς και για την κανονιστική συμμόρφωση και την προστασία των πελατών.

Στο πλαίσιο της παρούσας Συμφωνίας, η ΜΥΡΑΥ ενεργεί ως τεχνολογικός πάροχος (Technical Service Provider – TSP, άλλως «NSP»), χωρίς να κατέχει ή να διαχειρίζεται χρήματα πελατών, υπό την επιφύλαξη της πρόβλεψης μελλοντικής αδειοδότησης του Προοιμίου των Όρων.

Οποιοδήποτε θέμα ή διαφορά σχετική με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες αντιμετωπίζεται απευθείας με τον αδειοδοτημένο πάροχο.

Ο Πελάτης, ενεργώντας μέσω του νόμιμου εκπροσώπου του ή εξουσιοδοτημένου προσώπου, αποδέχεται την παρούσα Συμφωνία τικάροντας το πεδίο «**Συμφωνώ - Αποδέχομαι τους όρους της παρούσας**» 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 (Κανονισμός (ΕΕ) 910/2014 – eIDAS και Ν. 4727/2020). Η αποδοχή των όρων αποτελεί σύναψη σύμβασης εξ αποστάσεως.

1. Ως «Tokenization» νοείται η διαδικασία αντικατάστασης των ευαίσθητων δεδομένων, με τυχαία επιλεγμένες και μοναδικές σειρές συμβόλων, που ονομάζονται tokens και δε σημαίνουν κάτι. Σκοπός του tokenization στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι η προστασία από παραβιάσεις δεδομένων και η αύξηση της ασφάλειας στην επεξεργασία δεδομένων των καρτών πληρωμής. [↑](#)