

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΩΝ POS ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΡΤΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Το παρόν έγγραφο περιέχει τους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις για την παροχή τερματικών POS και την αποδοχή καρτών πληρωμής της ProCredit Bank (Bulgaria) EAD – Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης, με τον διακριτικό τίτλο «ProCredit Bank», που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, επί της οδού Στέλιου Καζαντζίδα αρ. 47, 9ο χλμ. Θεσσαλονίκης – Θέρμης, Τ.Κ. 57001, Ελλάδα, νομίμως εγγεγραμμένης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.Μ.Η.) με αριθμό Γ.Ε.Μ.Η. 136592160001. Η ΤΡΑΠΕΖΑ αποτελεί υποκατάστημα της βουλγαρικής μονοπρόσωπτης ανώνυμης τραπεζικής εταιρείας με την επωνυμία ProCredit Bank (Bulgaria) EAD, Ενιαίος Κωδικός Αναγνώρισης 130598160, με έδρα και διεύθυνση διοικήσεως στη λεωφόρο Τόντορ Αλεξάντροβ αρ. 26, Τ.Κ. 1303, Σόφια, και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου contact@procreditbank.bg. Η ProCredit Bank (Bulgaria) EAD είναι μέλος του τραπεζικού ομίλου ProCredit και εποπτεύεται από την Εθνική Τράπεζα της Βουλγαρίας (BNB), αρμόδια βουλγαρική ρυθμιστική αρχή του τραπεζικού τομέα, που εδρεύει στην οδό Πλ. Knyaz Alexander I αρ. 1, Τ.Κ. 1000, Σόφια, Βουλγαρία. Επιπλέον, η ProCredit Bank (Bulgaria) EAD – Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ), αρμόδια ελληνική εποπτική αρχή για τον τομέα τραπεζικών υπηρεσιών, που εδρεύει στην οδό Ελευθερίου Βενιζέλου αρ. 21, Τ.Κ. 10250, Αθήνα.

I. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Οι παρόντες Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις αποσκοπούν στη ρύθμιση των σχέσεων μεταξύ της ProCredit Bank (Βουλγαρία) EAD – Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης και του Εμπόρου σε σχέση με την αποδοχή πληρωμών που πραγματοποιούνται με κάρτες πληρωμών σε τερματικά που παρέχονται από την Τράπεζα. Όπως χρησιμοποιούνται σε αυτούς τους ΓΕΝΙΚΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΩΝ POS ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΡΤΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ, οι ακόλουθοι όροι και συντομογραφίες νοούνται ως:

Η ΤΡΑΠΕΖΑ - PROCREDIT BANK (ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ) EAD - Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης·

ΕΜΠΟΡΟΣ - νομικό/φυσικό πρόσωπο που είναι το αντισυμβαλλόμενο μέρος σε μια συγκεκριμένη έννομη σχέση με την Τράπεζα, με την επιφύλαξη των παρόντων ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΩΝ POS ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΡΤΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ·

ΠΕΛΑΤΗΣ - κάθε φυσικό/νομικό πρόσωπο που έχει πραγματοποιήσει πληρωμή για αγαθά/υπηρεσίες σε τερματικό του ΕΜΠΟΡΟΥ χρησιμοποιώντας κάρτα πληρωμής·

Τερματικό POS - ηλεκτρονική συσκευή που, διαβάζοντας μια τραπεζική κάρτα, επιτρέπει τη μεταφορά χρημάτων από τον τραπεζικό λογαριασμό του αγοραστή σε αυτόν του εμπόρου.

1. Η ΤΡΑΠΕΖΑ παρέχει τους ακόλουθους τύπους τερματικών:
 - 1.1. Φυσικό τερματικό POS - ένα σταθερό ή κινητό φυσικό τερματικό POS που παρέχεται και συντηρείται από την Τράπεζα. Χρησιμοποιείται από τον Πελάτη για την άσκηση εμπορικής δραστηριότητας στην επικράτεια της Ελλάδας, δέχεται και πραγματοποιεί πληρωμές με κάρτες πληρωμών και προπληρωμένες κάρτες παρουσία του εξουσιοδοτημένου χρήστη και της κάρτας.
 - 1.2. Εικονικό τερματικό POS - η υπηρεσία παρέχεται από την Τράπεζα, η οποία, μέσω της ενσωμάτωσής της με τον ιστότοπο του Πελάτη, επιτρέπει την αποδοχή πληρωμών με κάρτες πληρωμών και προπληρωμένες κάρτες.
 - 1.3. Λογισμικό τερματικού POS - μια αδειοδοτημένη εφαρμογή λογισμικού που εγκαθίσταται σε μια φυσική έξυπνη συσκευή με λειτουργικό σύστημα Android. Χρησιμοποιείται για την αποδοχή πληρωμών με κάρτες πληρωμών παρουσία ενός εξουσιοδοτημένου χρήστη κάρτας.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE PROVISION OF POS TERMINALS AND ACCEPTANCE OF PAYMENT CARDS

This document contains the General Terms and Conditions for the provision of POS terminals and acceptance of payment cards of ProCredit Bank (Bulgaria) EAD – Thessaloniki Branch, with the distinctive title “ProCredit Bank”, having its registered address in Thessaloniki, at 47 Steliou Kazantzidi str., 9th km Thessaloniki – Thermi Road, P.C. 57001, Greece, registered with the General Commercial Register under the number 136592160001. The BANK is a branch of ProCredit Bank (Bulgaria) EAD, UIC 130598160, a Bulgarian bank in the form of a single-member public limited company (company limited by shares) with headquarters and address at 26 Todor Aleksandrov Blvd., P.C. 1303, Sofia, and e-mail address contact@procreditbank.bg. ProCredit Bank (Bulgaria) EAD is a member of the ProCredit group of entities, operates as a Bank and is supervised by the Bulgarian National Bank (BNB), the Bulgarian regulatory authority for the banking sector, located at 1 Knyaz Alexander I Sq., 1000, Sofia, Bulgaria. In addition, ProCredit Bank (Bulgaria) EAD – Thessaloniki Branch is supervised by the Bank of Greece (BoG), the Greek regulatory authority for the banking services’ sector, located at 21 Eleftheriou Venizelou str., P.C. 10250, Athens.

I. GENERAL PROVISIONS

These General Terms and Conditions are intended to regulate the relations between ProCredit Bank (Bulgaria) EAD – Thessaloniki Branch and the Merchant in connection with the acceptance of payments made with payment cards on terminals provided by the Bank.

As used in these GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE PROVISION OF POS TERMINALS AND ACCEPTANCE OF PAYMENT CARDS, the following terms and abbreviations are understood to mean:

THE BANK -PROCREDIT BANK (BULGARIA) EAD – Thessaloniki Branch;

MERCHANT - a legal/natural person being the counterparty to a specific legal relationship with the Bank, subject to these GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE PROVISION OF POS TERMINALS AND ACCEPTANCE OF PAYMENT CARDS;

CLIENT - any natural/legal person who has made a payment for goods/services on a terminal of the MERCHANT by using a payment card;

POS terminal - an electronic device that, by reading a bank card, allows the transfer of funds from the buyer's bank account to that of the merchant.

1. The BANK provides the following types of terminals:

- 1.1. Physical POS terminal - a fixed or mobile physical POS terminal provided and serviced by the Bank. It is used by the Client to carry out commercial activity on the territory of Greece, by accepting and making payments with payment and prepaid cards in the presence of the authorized user and the card.
- 1.2. Virtual POS terminal - the service is provided by the Bank, which, through its integration with the Client's website, allows acceptance of payments with payment and prepaid cards.
- 1.3. Software POS terminal - a licensed software application that is installed on a physical smart device with Android operating system. It is used to accept payment card payments in the presence of an authorised card user.

2. Οι κάρτες πληρωμής που μπορούν να γίνουν δεκτές για πληρωμές χωρίς μετρητά σε ένα τερματικό είναι: Mastercard, Visa, και άλλες μάρκες καρτών πληρωμής και προπληρωμένων καρτών που έχουν εγκριθεί από την Τράπεζα.
3. Όλοι οι τύποι τερματικών παρέχουν τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες κατά την εργασία με κάρτες πληρωμής:
 - 3.1. Αποδοχή πληρωμής (αγορά).
 - 3.2. Ακύρωση πληρωμής (αντίστροφη πληρωμή/επιστροφή χρημάτων).
 - 3.3. Ο Έμπορος μπορεί να ζητήσει τη χρήση μιας πρόσθετης υπηρεσίας εξουσιοδότησης (δέσμευση ποσού) με ή χωρίς τη φυσική παρουσία κάρτας πληρωμής.
4. Βάσει της Σύμβασης που έχει συναφθεί με την Τράπεζα, ο Έμπορος μπορεί να δέχεται πληρωμές με κάρτα πληρωμής μέσω:
 - 4.1. Φυσικού τερματικού POS:
 - ανάγνωση με επαφή μαγνητικής ταινίας/τσιπ κάρτας πληρωμής.
 - ανάγνωση κάρτας πληρωμής χωρίς επαφή όταν είναι διαθέσιμη αυτή η λειτουργία κάρτας.
 - παροχή επιπλέον υπηρεσίας για την πραγματοποίηση πληρωμής χωρίς τη φυσική παρουσία κάρτας πληρωμής.
 - 4.2. Εικονικό τερματικό POS - μπορεί να δέχεται πληρωμές μέσω του ιστότοπού του χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο 3DS Secure για ασφάλεια πληρωμών στο διαδίκτυο. Επιπλέον, ο Έμπορος μπορεί να ζητήσει τη χρήση μιας πρόσθετης υπηρεσίας εξουσιοδότησης (δέσμευση ποσού).
 - 4.3. Λογισμικό τερματικού POS - με ανέπαφη ανάγνωση κάρτας πληρωμής.

II. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΟΥ

5. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται να δέχεται πληρωμές στο POS της Τράπεζας με κάρτες πληρωμών σύμφωνα με τη διαδικασία και τη μέθοδο που περιγράφεται στον Οδηγό Χρήσης (για φυσικό τερματικό POS) και να ακολουθεί τις Κατευθυντήριες γραμμές για εμπόρους που εργάζονται με εικονικό τερματικό (για εικονικό τερματικό POS).
6. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται να ενημερώνει τους πελάτες του για τη δυνατότητα πραγματοποίησης πληρωμών με τραπεζικές κάρτες, καθώς και για τη σχετική διαδικασία και τους όρους, τοποθετώντας πληροφορίες σε ορατό σημείο στην ιστοσελίδα της επιχείρησης σχετικά με τη δυνατότητα αποδοχής τέτοιων πληρωμών.
7. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται να φροντίζει τα τερματικά που του παρέχονται από την ΤΡΑΠΕΖΑ καλόπιστα, να μην αλλάζει την τοποθεσία των τερματικών POS χωρίς τη συγκατάθεση της ΤΡΑΠΕΖΑΣ. Μετά τη λήξη της χρήσης της υπηρεσίας τερματικού POS, να επιστρέφει επίσης στην ΤΡΑΠΕΖΑ τα πρόσθετα αξεσουάρ που τους παρέχονται.
 - 7.1. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται να καταβάλλει όλα τα τρέχοντα έξοδα αναλώσιμων και συντήρησης κατά τη χρήση του.
 - 7.2. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ δικαιούται δωρεάν συντήρηση της συσκευής τερματικού POS, εκτός εάν η βλάβη προκλήθηκε από τον ΕΜΠΟΡΟ. Σε περίπτωση που η βλάβη της συσκευής προκλήθηκε από δικό του λάθος, το οποίο διαπιστώνεται με έκθεση που εκδίδεται από αρμόδια άτομα που εκτελούν την παράδοση ή την επισκευή συσκευών τερματικού POS, ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται να καταβάλει το κόστος επισκευής.
 - 7.3. Σε περίπτωση καταστροφής της συσκευής τερματικού POS ή σε περίπτωση που η ζημιά που προκλήθηκε από λάθος του ΕΜΠΟΡΟΥ δεν μπορεί να αποκατασταθεί, ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται να καταβάλει την αγοραία αξία του κατεστραμμένου τερματικού POS.
8. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται να γνωρίζει τις χαρακτηριστικές προϋποθέσεις των τραπεζικών καρτών που επιτρέπονται για αποδοχή και τις διαδικασίες για την εξυπηρέτησή τους σε τερματικό POS, όπως περιγράφονται στον Οδηγό Χρήστη, καθώς και να καθορίζει και να εξουσιοδοτεί για εργασία με τις συσκευές τερματικού POS μόνο τους υπαλλήλους που έχουν προηγουμένως εκπαιδευτεί να εργάζονται με τερματικό POS και οι οποίοι έχουν διαπιστωθεί ότι είναι εξοικειωμένοι με τις χαρακτηριστικές προϋποθέσεις των τραπεζικών καρτών.
9. Η ευθύνη για σφάλματα κατά την αποδοχή πληρωμών με τραπεζικές κάρτες, τα οποία είναι αποτέλεσμα αμέλειας, απροσεξίας ή/και μη συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των Οδηγίων, των παρόντων Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων, της
 2. The payment card brands that can be accepted for cashless payment at a terminal are: Mastercard, Visa, and other payment and prepaid card brands approved by the Bank.
 3. All types of terminals provide the following basic functionalities when working with payment cards:
 - 3.1 Accepting payment (purchase);
 - 3.2 Cancellation of payment (reversal/refund);
 - 3.3 The Merchant may request the use of an additional authorisation service (amount blocking) with or without the physical presence of a payment card.
 4. On the basis of the Contract concluded with the Bank, the Merchant may accept payment card payments through:
 - 4.1 Physical POS terminal:
 - contact reading of payment card magnetic stripe/ chip;
 - contactless reading of a payment card when such card functionality is available;
 - additionally providing a service for making a payment without the physical presence of a payment card.
 - 4.2 Virtual POS terminal - can accept payments through its website using 3DS Secure protocol for internet payment security. Additionally the Merchant may request the use of an additional authorisation service (amount blocking).
 - 4.3 Software POS terminal - by contactless reading of a payment card.

II. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE MERCHANT

5. The MERCHANT shall be obliged to accept payments at the Bank's POS with payment cards according to the procedure and method described in the User Guide (for a physical POS terminal) and to follow the Guidelines for merchants working with a virtual POS terminal (for a virtual POS terminal).
6. The MERCHANT shall be obliged to notify its clients of the possibility to make payments with bank cards, as well as the related procedure and conditions, by placing information in a visible place at the business site/website concerning the possibility to accept such payments.
7. The MERCHANT shall be obliged to look after the terminals provided to it by the BANK in good faith, not to change the location of the POS terminals without the BANK's consent. Upon termination of the use of the POS terminal service to also return to the BANK the additional accessories provided to them
 - 7.1 The MERCHANT shall be obliged to pay all ongoing consumable and maintenance costs during its use.
 - 7.2 The MERCHANT shall be entitled to maintenance of the POS terminal device free of charge, unless the failure is caused by the MERCHANT. In the event that the failure of the device was caused by their own fault, which is established by a report issued by competent persons performing delivery or service of POS terminal devices, the MERCHANT shall be obliged to pay the cost of repair.
 - 7.3 In case of perishing of the POS terminal device or in case the damage caused by the MERCHANT's fault cannot be remedied, the MERCHANT shall pay the market value of the damaged POS terminal.
8. The MERCHANT shall be obliged to be familiar with the distinctive requisites of the bank cards allowed for acceptance and the procedures for servicing them at a POS terminal, as described in the User Guide, as well as to determine and authorise for work with the POS terminal devices only those employees who have been previously trained to work with a POS terminal and who have been found thereby to be familiar with the distinctive requisites of the bank cards.

Σύμβασης ή/και είναι συνέπεια της αποδοχής πληρωμών με κάρτα από υπαλλήλους που δεν είναι εκπαιδευμένοι και δεν έχουν εξουσιοδότηση από τον ΕΜΠΟΡΟ στις εγκαταστάσεις του, βαρύνει εξ ολοκλήρου τον ΕΜΠΟΡΟ μέχρι το ποσό οποιασδήποτε πληρωμής που έγινε δεκτή από τον ΕΜΠΟΡΟ/υπάλληλό του, η οποία έχει αμφισβητηθεί από την τράπεζα του κατόχου της κάρτας και για την οποία έχει αναληφθεί η ευθύνη της ΤΡΑΠΕΖΑΣ, καθώς και για τις ζημιές που προκλήθηκαν στον κάτοχο της κάρτας και στην ΤΡΑΠΕΖΑ.

10. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται:
 - 10.1. Να μην χρησιμοποιεί τα τερματικά που του παρέχονται από την ΤΡΑΠΕΖΑ για σκοπούς που αντιβαίνουν στο νόμο, συμπεριλαμβανομένης της πραγματοποίησης πληρωμών για την απόκτηση αγαθών ή υπηρεσιών που απαγορεύονται από την ισχύουσα ελληνική/ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους κανόνες των Διεθνών Οργανισμών Καρτών ή/και που υπονομεύουν τη φήμη τους, αγαθών με μη κατοχυρωμένα πνευματικά δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των οποίων η παραγωγή ή/και η διανομή απειλεί ή βλάπτει το άτομο, τα δικαιώματα των πολιτών, την περιουσία, το νομικό σύστημα που θεσπίζεται βάσει του Συντάγματος της Ελλάδας ή άλλα δικαιώματα και συμφέροντα που προστατεύονται από το νόμο.
 - 10.2. Να αρνηθεί την πληρωμή μετά τη λήψη εντολής παρακράτησης της κάρτας από το τερματικό POS, υποψίας κλοπής, πλαστογραφίας ή άλλης παράνομης χρήσης της κάρτας. Υποψία για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης θεωρείται ότι προκαλείται από οποιαδήποτε ασυμφωνία της κάρτας που προσφέρεται για πληρωμή με καθεμία από τις παραμέτρους της κάρτας που περιγράφονται λεπτομερώς στις Οδηγίες Εξυπηρέτησης Πληρωμών με Τραπεζικές Κάρτες που φέρουν τα λογότυπα Visa και Mastercard. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ δεσμεύεται να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση των παράνομα χρησιμοποιούμενων καρτών και να προβεί στις σχετικές ενέργειες που ορίζονται στις Οδηγίες.
 - 10.3. Να μην αναπαράγει και διαδίδει, ούτε να αποκαλύπτει σε τρίτους πληροφορίες σχετικά με τις κάρτες και τους κατόχους καρτών που έχουν περιέλθει σε γνώση του σε σχέση με την εκτέλεση της σύμβασης που έχει συναφθεί για τον σκοπό αυτό με την Τράπεζα. Να φυλάσσει τα έγγραφα που σχετίζονται με την αποδοχή πληρωμών με κάρτα κατά τρόπο που να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητά τους.
11. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται να συμμορφώνεται αυστηρά με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας σχετικά με την άσκηση της δραστηριότητάς του και ιδίως, αλλά όχι μόνο, να συμμορφώνεται με τις νομικές διατάξεις που αφορούν τις συναλλαγές που διενεργούνται εξ αποστάσεως ή/και εκείνες που διενεργούνται εκτός επαγγελματικού χώρου, καθώς και με τυχόν διατάξεις που αφορούν την προστασία των καταναλωτών.
12. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ δικαιούται να ζητά τη λήψη καταστάσεων σχετικά με τις αναρτημένες συναλλαγές με κάρτες στα τερματικά POS που του παρέχονται, στα οποία είναι προσβάσιμα μέσω της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής της ΤΡΑΠΕΖΑΣ.
13. Οι προμήθειες συναλλαγών που προβλέπονται στη Σύμβαση θα αφαιρούνται από την ΤΡΑΠΕΖΑ από το ποσό της συναλλαγής πριν από την πίστωση του λογαριασμού του ΕΜΠΟΡΟΥ. Οποιαδήποτε προμήθεια χρεωθεί για μια συναλλαγή δεν θα επιστρέφεται σε περίπτωση που ο ΕΜΠΟΡΟΣ επιστρέψει το ποσό της συναλλαγής στον ΠΕΛΑΤΗ.
14. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ θα καταβάλλει τις αμοιβές και τις προμήθειες που ορίζονται στο Τιμολόγιο της ΤΡΑΠΕΖΑΣ με βάση τον μέσο μηνιαίο κύκλο εργασιών POS. Ο μέσος μηνιαίος κύκλος εργασιών POS υπολογίζεται διαιρώντας τον συνολικό μηνιαίο κύκλο εργασιών που παράγεται από όλες τις συσκευές POS (φυσικές, εικονικές ή λογισμικού) του αντίστοιχου ΕΜΠΟΡΟΥ με τον αριθμό των τερματικών. Ο μέσος μηνιαίος κύκλος εργασιών υπολογίζεται για τους τελευταίους 12 μήνες από την 26η του προηγούμενου μήνα έως και την 25η του επόμενου μήνα, συμπεριλαμβανομένης.

III. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

15. Για την πραγματοποίηση πληρωμών με κάρτα βάσει της Σύμβασης που έχει συναφθεί με την ΤΡΑΠΕΖΑ, οφείλει να παρέχει στον ΕΜΠΟΡΟ:
 - 15.1. Τερματικό(α) POS·

9. The liability for errors in accepting payments with bank cards, which are the result of negligence, carelessness, and/or non-compliance with the requirements of the Instructions, of these General Terms and Conditions, of the Contract and/or are a consequence of acceptance of card payments by employees who are untrained and unauthorised by the MERCHANT at its sites shall be borne entirely by the MERCHANT up to the amount of any payment accepted by the MERCHANT/its employee, which has been disputed by the cardholder's bank, and for which the liability of the BANK was engaged, as well as for the damages caused to the cardholder and to the BANK.
10. The MERCHANT shall be obliged:
 - 10.1 To not use the terminals provided to them by the BANK for purposes contrary to the law, including making payments for the acquisition of goods or services prohibited by the applicable Greek/European legislation, the rules of the International Card Organizations and/or undermining their reputation, goods with unsettled copyrights, including those whose production and/or distribution threatens or harms the person, rights of citizens, property, the legal system established under the Constitution of Greece or other rights and interests protected by law.
 - 10.2 To refuse payment upon receiving an order to retain the card from the POS terminal, suspicion of theft, counterfeiting or other illegal use of the card. Suspicion for the purposes of this Contract shall be considered to be caused by any discrepancy of the card offered for payment with each of the parameters of the card described in detail in the Instructions for Servicing Payments with Bank Cards bearing Visa and Mastercard logos. The MERCHANT shall undertake to make utmost efforts to retain unlawfully used cards and to undertake the relevant actions laid down in the Instructions.
 - 10.3 Not to reproduce and disseminate, nor to disclose to third parties information on the cards and the cardholders that has become known to them in connection with the execution of the contract concluded for this purpose with the Bank. To keep the documents related to the acceptance of card payments in a manner that ensures their confidentiality.
11. The MERCHANT shall be obliged to comply strictly with the provisions of the legislation in force relating to the exercise of its activity and in particular, but not only, to comply with the legal provisions concerning transactions concluded remotely and/or those concluded away from the business premises, as well as any provisions relating to consumer protection.
12. The MERCHANT shall be entitled to request receiving statements on the posted card transactions at the POS terminals provided to them, accessible through the Electronic Banking of the BANK.
13. The transaction commissions provided for in the Contract shall be deducted by the BANK from the amount of the transaction prior to crediting the MERCHANT's account. Any commission charged for a transaction will not be refunded in case the MERCHANT returns the transaction amount to the CLIENT.
14. The MERCHANT shall pay the fees and commissions specified in the Tariff of the BANK based on the average monthly POS turnover. The average monthly POS turnover is calculated by dividing the total monthly turnover generated by all POS devices (physical, virtual or software) of the respective MERCHANT by the number of terminals. The average monthly turnover is calculated for the last 12 months from the 26th of the previous month to the 25th of the following month, inclusive.

III. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE BANK

15. For making card payments under the Contract concluded with the BANK, it shall provide to the MERCHANT:
 - 15.1. POS terminal(s);
 - 15.2. Instructions on Servicing Payments with Bank Cards bearing Visa/Mastercard logos, User Guide and Instructions

- 15.2. Οδηγίες για την Εξυπηρέτηση Πληρωμών με Τραπεζικές Κάρτες που φέρουν τα λογότυπα Visa/Mastercard, Οδηγό Χρήσης και Οδηγίες για την Αποδοχή Πληρωμών χωρίς την Παρουσία Κάρτας, που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας, στις οποίες μπορείτε να έχετε πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας της ΤΡΑΠΕΖΑΣ στην ενότητα Τερματικά POS.
- 15.3. Διαφημιστικό υλικό που παρουσιάζει τους τύπους τραπεζικών καρτών με τις οποίες μπορούν να γίνουν πληρωμές στο συγκεκριμένο κατάστημα λιανικής.
16. Η ΤΡΑΠΕΖΑ έχει το δικαίωμα να εισπράττει τέλη, να αποζημιώνεται για έξοδα που έχει κάνει εξαιτίας μη συμμόρφωσης με τη Σύμβαση και να αξιώνει αποζημίωση για ζημιές που υπέστη.
17. Η Τράπεζα υποχρεούται να μεταφέρει στον λογαριασμό του ΕΜΠΟΡΟΥ τα ποσά των πληρωμών που έχουν εκτελεσθεί σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο Κεφάλαιο V. ΠΛΗΡΩΜΕΣ των παρόντων Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων.
18. Η ΤΡΑΠΕΖΑ δύναται να αρνηθεί να πραγματοποιήσει πληρωμή σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του ΕΜΠΟΡΟΥ με οποιονδήποτε από τους όρους που ορίζονται στους παρόντες Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις ή/και στη συναφθείσα σύμβαση ή/και στις Οδηγίες για την Εξυπηρέτηση Πληρωμών με Τραπεζικές Κάρτες ή/και στις Οδηγίες για την Αποδοχή Πληρωμών χωρίς την Παρουσία Κάρτας.
19. Η Τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει τον ΕΜΠΟΡΟ:
- 19.1. για κάθε αμφισβητούμενη πληρωμή που λαμβάνει, τους λόγους της επιστροφής χρημάτων, καθώς και τυχόν μεταγενέστερες εξελίξεις της υπόθεσης.
- 19.2. για κάθε συναλλαγή στον ιστότοπό της που κηρύσσεται δόλια από τον εκδότη της κάρτας.
- 19.3. για κάθε περίπτωση ειδοποίησεων παραβίασης κατά την επεξεργασία συναλλαγών με κάρτα.

IV. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΧΩΡΙΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΚΑΡΤΑΣ ΣΕ ΦΥΣΙΚΟ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ POS (ΥΠΗΡΕΣΙΑ KEY ENTRY)

20. Η Τράπεζα μπορεί να δώσει στον ΕΜΠΟΡΟ την ευκαιρία να πραγματοποιεί πληρωμές προς όφελός του εισάγοντας στοιχεία κάρτας από το πληκτρολόγιο ενός τερματικού POS (λειτουργικότητα KEY ENTRY) τα οποία του έχουν παρασχεθεί από τον εξουσιοδοτημένο χρήστη κάρτας και για τα οποία έχει λάβει την γραπτή συγκατάθεση του τελευταίου σε σχέση με συγκεκριμένα καθορισμένες αγορές αγαθών/υπηρεσιών ή πληρωμές προστίμων ή πρόσθετων εξόδων που σχετίζονται με τέτοιες αγορές/πωλήσεις.
21. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ επιβεβαιώνει στην Τράπεζα ότι γνωρίζει και συμφωνεί ανεπιφύλακτα να συμμορφώνεται με τους κανόνες για την πραγματοποίηση πληρωμών χωρίς παρουσία κάρτας με κάρτες πληρωμών, όπως αντικατοπτρίζονται στους παρόντες Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις και στις Οδηγίες Αποδοχής Πληρωμών χωρίς Παρουσία Κάρτας, για τις οποίες αποδέχεται την πλήρη ευθύνη για τις ενέργειές του.
22. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ αναλαμβάνει άνευ όρων και αμετάκλητα, με δικά του έξοδα, όλους τους κινδύνους από την αποδοχή πληρωμών χωρίς την παρουσία κάρτας με κάρτες πληρωμής, καθώς και τις ζημιές που σχετίζονται με αυτές, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που επιβάλλονται στην Τράπεζα ως αποτέλεσμα της αποδοχής τέτοιων πληρωμών στον Πελάτη, οι οποίες περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, κυρώσεις από τους Διεθνείς Οργανισμούς Καρτών (ICO) και άλλους αρμόδιους φορείς.
23. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ θα πραγματοποιήσει πληρωμή χωρίς την παρουσία κάρτας, ακολουθώντας τις περιγραφές στις Οδηγίες Αποδοχής Πληρωμών χωρίς την παρουσία κάρτας, μετά την παραλαβή υπογεγραμμένης φόρμας χρέωσης κάρτας / φόρμας εγγυημένης κράτησης (έντυπη φόρμα παραγγελίας μέσω ταχυδρομείου) με την οποία ο κάτοχος της κάρτας εξουσιοδοτεί τον ΕΜΠΟΡΟ να λάβει τα οφειλόμενα ποσά από αυτόν χρεώνοντας την τραπεζική κάρτα που καθορίζεται στη σχετική φόρμα.
24. Το δείγμα φόρμας παραγγελίας μέσω ταχυδρομείου για χρέωση κάρτας/εγγύηση κράτησης θα πρέπει να περιέχει υποχρεωτικές πληροφορίες (απαιτούμενα) που πρέπει να συμπληρωθούν.

for Acceptance of Card-not-present Payments, comprising an integral part hereof, which may be accessed through the BANK's website in the POS Terminals section.

- 15.3. Advertising materials showing the types of bank cards with which payments can be made in the specific retail outlet.
16. The BANK shall have the right to collect fees, to reimburse expenses incurred in connection with non-compliance with the Contract and to reimburse damages suffered by the Bank.
17. The Bank shall be obliged to transfer to the account of the MERCHANT the amounts of the executed payments under the terms and conditions laid down in Chapter V. PAYMENTS of these General Terms and Conditions.
18. The BANK may refuse to make a payment in the event of non-compliance by the MERCHANT with any of the conditions specified in these General Terms and Conditions and/or in the concluded contract and/or in the Instructions for Servicing Payments with Bank Cards and/or the Instructions for Acceptance of Card-not-present Payments.
19. The Bank undertakes to inform the MERCHANT:
- 19.1. of each disputed payment received, the reasons for the chargeback, as well as any subsequent developments of the case;
- 19.2. of each transaction at its site declared fraudulent by the card issuer;
- 19.3. of each case of violation alerts in the processing of card transactions.

IV. SPECIAL CONDITIONS FOR ACCEPTING CARD-NOT-PRESENT PAYMENTS ON A PHYSICAL POS TERMINAL (KEY ENTRY SERVICE)

20. The MERCHANT may be given the opportunity by the Bank to make payments for its own benefit by entering card details from the keypad of a POS terminal (KEY ENTRY functionality) which have been provided to them by the authorised card user and for which it has obtained the latter's written consent in relation to specifically specified purchases of goods/services or payments of penalties or additional costs associated with such purchases/sales.
21. The MERCHANT confirms to the Bank that it is aware of and unconditionally agrees to comply with the rules for making card-not-present payments with payment cards as reflected in these General Terms and Conditions and the Instructions for Acceptance of Card-not-present Payments, for which it accepts full responsibility for his/her actions.
22. The MERCHANT unconditionally and irrevocably assumes, at its own expense, all risks in accepting card-not-present payments with payment cards, as well as the losses associated therewith, including those imposed on the Bank as a result of accepting such payments at the Customer, which include, but are not limited to, penalties from the International Card Organizations (ICOs) and other competent institutions.
23. The MERCHANT shall make a card-not-present payment, following the descriptions in the Instructions for Acceptance of Card-not-present Payments, upon receipt of a signed card debit form / guaranteed reservation form (mail order sample form) by which the cardholder authorizes the MERCHANT to receive the amounts due from him by debiting the bank card specified in the relevant form.
24. The mail order sample form for debiting of card/guarantee of reservation should contain mandatory information (requisites) to be filled in.

25. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ αναλαμβάνει την υποχρέωση να αναπτύξει τη δική του φόρμα για την πραγματοποίηση πληρωμών χωρίς την παρουσία κάρτας, η οποία θα ισχύει για τα συγκεκριμένα αγαθά/υπηρεσίες που θα πληρωθούν με αυτόν τον τρόπο.
26. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ αναλαμβάνει την υποχρέωση ότι οι πληρωμές χωρίς την παρουσία κάρτας δεν θα υπερβαίνουν το 20% όλων των πληρωμών με τραπεζική κάρτα που γίνονται δεκτές από τον ΕΜΠΟΡΟ.
27. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ αναλαμβάνει την υποχρέωση να διατηρεί τις κρίσιμες παραμέτρους της κάρτας υπό την επιφύλαξη του PCI DSS (Πρότυπο Ασφάλειας Δεδομένων του Κλάδου Καρτών Πληρωμής), το οποίο διατίθεται στη διεύθυνση <https://www.pcisecuritystandards.org>
28. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ δηλώνει τη δέσμευσή του για συμμόρφωση με το πρότυπο PCI DSS.
29. Η ΤΡΑΠΕΖΑ δεν αποτελεί συμβαλλόμενο μέρος στις έννομες σχέσεις μεταξύ του Εμπόρου και των πελατών του σχετικά με την πώληση αγαθών και υπηρεσιών, την ποιότητα ή/και την ποσότητα που παραδίδονται, τους όρους παράδοσης/εκτέλεσης, τους όρους επιστροφής ποσών στους πελάτες, τους όρους εγγύησης, τους όρους καταβολής ποινών και προσθηκών στην αρχικά συμφωνημένη και καταβληθείσα τιμή κ.λπ.
30. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ υποχρεούται να λάβει την γραπτή συγκατάθεση του εξουσιοδοτημένου χρήστη της κάρτας για την αφαίρεση πρόσθετων ποσών πριν πραγματοποιήσει την πληρωμή τους προς όφελός του μέσω συναλλαγής χωρίς την παρουσία κάρτας.

V. ΠΛΗΡΩΜΕΣ

31. Οι πληρωμές με κάρτα βάσει της παρούσας Σύμβασης θα πραγματοποιούνται με πίστωση του λογαριασμού του ΕΜΠΟΡΟΥ (εφεξής «ο Λογαριασμός») που έχει ανοιχτεί στην ProCredit Bank (Βουλγαρία) EAD – Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης με την αξία της συναλλαγής πληρωμής, της προμήθειας, τον σχετικό αριθμό αναφοράς και την ημερομηνία της συναλλαγής πληρωμής. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ θα έχει το δικαίωμα να λαμβάνει, κατόπιν αιτήματος και μετά την καταβολή τέλους, σύμφωνα με το Τιμολόγιο Νομικών Προσώπων της ProCredit Bank (Βουλγαρία) EAD - Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης, πληροφορίες σχετικά με το τέλος ανταλλαγής που καταβάλλει η ΤΡΑΠΕΖΑ για τις συναλλαγές που αντικατοπτρίζονται στον λογαριασμό του.
 32. Οι πληρωμές υπέρ του ΕΜΠΟΡΟΥ θα εκτελούνται την πρώτη εργάσιμη ημέρα για την ΤΡΑΠΕΖΑ από την ημερομηνία της συναλλαγής.
 33. Για κάθε πληρωμή με κάρτα με τον ΕΜΠΟΡΟ, τα συμβαλλόμενα μέρη της παρούσας Σύμβασης συμφωνούν ότι ο ΕΜΠΟΡΟΣ θα καταβάλλει στην ΤΡΑΠΕΖΑ αμοιβή για την παρεχόμενη υπηρεσία, με τη μορφή προμήθειας που καθορίζεται σύμφωνα με το ισχύον Τιμολόγιο Νομικών Προσώπων της ProCredit Bank (Βουλγαρία) EAD- Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης. Η διατραπεζική προμήθεια και η χρέωση βάσει του σχετικού συστήματος καρτών καταβάλλονται από την Τράπεζα. Το ποσό της διατραπεζικής προμήθειας για συναλλαγές με κάρτα που πραγματοποιούνται με κάρτες πληρωμής/προπληρωμένες κάρτες που εκδίδονται από παρόχους υπηρεσιών πληρωμών με έδρα την Ευρωπαϊκή Ένωση/τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο θα είναι: για χρεωστική κάρτα φυσικού προσώπου – 0,2%, για πιστωτική κάρτα φυσικού προσώπου – 0,3% και για χρεωστική και πιστωτική κάρτα νομικού προσώπου – από 0,3% έως 1,70%. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ μπορεί να βρει πληροφορίες για το τρέχον ποσό καθεμίας από αυτές τις χρεώσεις στον ιστότοπο της Τράπεζας, «Για Εταιρείες», ενότητα «Τερματικά POS». Το ποσό της χρέωσης συστήματος για συναλλαγές με κάρτα που πραγματοποιούνται από φυσικό πρόσωπο/νομική οντότητα με χρεωστικές/πιστωτικές/προπληρωμένες κάρτες που εκδίδονται από παρόχους υπηρεσιών πληρωμών με έδρα την Ευρωπαϊκή Ένωση/τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (VISA, MASTERCARD) είναι 0,20%.
 34. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ θα καταβάλλει στην ΤΡΑΠΕΖΑ μηνιαίο μίσθωμα για κάθε παρεχόμενο τερματικό POS σύμφωνα με το ισχύον Τιμολόγιο για Νομικά Πρόσωπα της ProCredit Bank (Βουλγαρία) EAD -Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης.
 35. Οι προμήθειες/αμοιβές/ενοίκια που οφείλονται βάσει των στοιχείων 14, 33 και 34 θα καθορίζονται σε μηνιαία βάση, λαμβάνοντας υπόψη τον μέσο μηνιαίο κύκλο εργασιών POS και
25. The MERCHANT undertakes to develop his own form for making card-not-present payments, applicable to the specific goods/services to be paid for in this way.
 26. The MERCHANT undertakes that card-not present payments shall not exceed 20% of all bank card payments accepted by the MERCHANT.
 27. The MERCHANT undertakes to keep critical card parameters subject to the PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), available at [https://www.pcisecuritystandards.org/](https://www.pcisecuritystandards.org)
 28. The MERCHANT declares its commitment to compliance with the PCI DSS standard.
 29. The BANK is not a party to the legal relations between the Merchant and its clients concerning the sale of goods and services, their quality and/or quantity delivered, the terms of delivery/performance, the conditions for reimbursement of amounts to clients, warranty conditions, conditions for payment of penalties and additions to the originally agreed and paid price, etc.
 30. The MERCHANT shall be obliged to obtain the written consent of the authorized card user for the deduction of additional amounts before making their payment in its own favour by making a card-not-present transaction.

V. PAYMENTS

31. Card payments under this Contract shall be made by crediting the account of the MERCHANT (hereinafter referred to as “the Account”) opened with ProCredit Bank (Bulgaria) EAD – Thessaloniki Branch with the value of the payment transaction, commission, the relevant reference number and the payment transaction date. The MERCHANT shall have the right to receive upon request and after payment of a fee, according to the Tariff for Legal Entities of ProCredit Bank (Bulgaria) EAD – Thessaloniki Branch information on the exchange fee paid by the BANK on the transactions reflected in its account.
32. Payments in favour of the MERCHANT shall be executed on the first business day for the BANK as of the transaction date.
33. For each card payment with the MERCHANT, the parties to this Contract agree that the MERCHANT shall pay to the BANK remuneration for the provided service, in the form of a commission determined in accordance with the current Tariff for Legal Entities of ProCredit Bank (Bulgaria) EAD–Thessaloniki Branch. The interchange fee and the fee under the relevant card scheme shall be paid by the Bank. The amount of the interchange fee for card transactions carried out with payment/pre-paid cards issued by payment services providers having their seat in the European Union/the European Economic Area shall be: for a debit card of a natural person – 0.2%, for a credit card of a natural person – 0.3% and for a debit and credit card of a legal entity – from 0.3% to 1.70%. The MERCHANT may find information on the current amount of each of these fees on the Bank’s website, “For Companies”, “POS terminals” section. The amount of the scheme fee for card transactions performed by a natural person/legal entity with debit/credit/prepaid cards issued by payment service providers based in the European Union/European Economic Area (VISA, MASTERCARD) is 0.20%.
34. The MERCHANT shall pay to the BANK monthly rent for each provided POS terminal as per the current Tariff for Legal Entities of ProCredit Bank (Bulgaria) EAD–Thessaloniki Branch.
35. The commissions/fees/rent due under items 14, 33 and 34 shall be determined on a monthly basis, taking into consideration the average monthly POS turnover and where the MERCHANT uses more than one POS terminal, the

σε περίπτωση που ο ΕΜΠΟΡΟΣ χρησιμοποιεί περισσότερα από ένα τερματικά POS, ο μέσος μηνιαίος κύκλος εργασιών θα υπολογίζεται συνολικά με βάση όλα τα εγκατεστημένα τερματικά POS.

average monthly turnover shall be calculated in total based on all POS terminals installed.

VI. ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ.

36. Όταν ληφθούν πληροφορίες ότι έχει ληφθεί αίτημα αμφισβήτησης συναλλαγής POS, η ΤΡΑΠΕΖΑ θα δεσμεύσει τα ποσά των συναλλαγών στους λογαριασμούς του Εμπόρου και θα ειδοποιήσει τον Έμπορο για τη διαφορά.
37. Ο έμπορος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει όλα τα έγγραφα που σχετίζονται με την αμφισβητούμενη συναλλαγή στην ΤΡΑΠΕΖΑ εντός 3 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία ειδοποίησης.
38. Η ΤΡΑΠΕΖΑ και ο ΕΜΠΟΡΟΣ συμφωνούν ότι σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγής μέσω οποιουδήποτε από τα Σχήματα Καρτών που πραγματοποιείται σε τερματικό POS (φυσικό, εικονικό ή λογισμικό) του Εμπόρου, θα ισχύουν οι κανόνες και οι διαδικασίες του σχετικού Σχήματος Καρτών.
39. Κατά τη διαδικασία καθορισμού των λόγων της διαφοράς, η ΤΡΑΠΕΖΑ θα καθοδηγείται από τους προαναφερθέντες κανόνες και διαδικασίες των Σχημάτων Καρτών, την ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, την παρεχόμενη σύμβαση αγοράς (εάν υπάρχει) και τους ισχύοντες γενικούς όρους και προϋποθέσεις του ΕΜΠΟΡΟΥ, πληροφορίες που λαμβάνονται από αρμόδιους τοπικούς και διεθνείς φορείς.
40. Όταν η διαδικασία επίλυσης διαφορών λήξει δυσμενώς για τον ΕΜΠΟΡΟ, η ΤΡΑΠΕΖΑ θα χρεώσει τον λογαριασμό του ΕΜΠΟΡΟΥ με το ποσό της αμφισβητούμενης συναλλαγής και τυχόν πρόσθετα έξοδα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της διαφοράς. Σε περίπτωση που η διαφορά επιλυθεί υπέρ του ΕΜΠΟΡΟΥ, η ΤΡΑΠΕΖΑ θα αποδεσμεύσει το δεσμευμένο ποσό στον λογαριασμό του ΕΜΠΟΡΟΥ.
41. Μετά την παραλαβή πληροφοριών σχετικά με πληρωμές με κλεμμένες, πλαστές και παράτυπες τραπεζικές κάρτες, η ΤΡΑΠΕΖΑ θα έχει το δικαίωμα να επισκεφθεί τον ΕΜΠΟΡΟ χωρίς προειδοποίηση και να πραγματοποιήσει επιτόπιο έλεγχο. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ οφείλει να βοηθήσει και να παράσχει οποιοσδήποτε πληροφορίες ζητηθούν από την ΤΡΑΠΕΖΑ.
42. Η ΤΡΑΠΕΖΑ μπορεί να τμηματοποιήσει τον ΕΜΠΟΡΟ και να του αντιστοιχίσει μια συγκεκριμένη ταξινόμηση κινδύνου, καθορίζοντας διαφορετικά επίπεδα κινδύνου για συναλλαγές που υπερβαίνουν τις ελάχιστες απαιτήσεις για όγκους και αριθμό συναλλαγών σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Διεθνών Οργανισμών Καρτών και θα έχει το δικαίωμα να απαιτήσει από τον ΕΜΠΟΡΟ την άμεση αναστολή των πληρωμών με κάρτα, για την οποία θα τον ενημερώσει μέσω του συστήματος διαδικτυακής τραπεζικής Prob@nking.
43. Με την έγγραφη συγκατάθεση του ΕΜΠΟΡΟΥ, η ΤΡΑΠΕΖΑ μπορεί να κινήσει διαδικασίες διαιτησίας ενώπιον των Επιτροπών Διαιτησίας των Διεθνών Οργανισμών Καρτών, όπου όλες οι αμοιβές και οι προμήθειες θα βαρύνουν τον ΕΜΠΟΡΟ.

VII. ΕΥΘΥΝΕΣ

44. Όταν η πληρωμή με τραπεζικές κάρτες δεν πραγματοποιείται με τον τρόπο που προβλέπεται στη Σύμβαση, στους παρόντες Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις ή στις Οδηγίες Χρήσης Τερματικού POS, η ΤΡΑΠΕΖΑ έχει το δικαίωμα να μην μεταφέρει στον Έμπορο ή/και να παρακρατήσει τα ποσά που έχουν ήδη μεταφερθεί με τις σχετικές συναλλαγές ή/και να ζητήσει πρόσθετα έγγραφα για να διευκρινίσει την πληρωμή ή/και να μπλοκάρει τα υπόλοιπα του λογαριασμού μέχρι να διευκρινιστούν οι συναλλαγές. Σε αυτή την περίπτωση, η ΤΡΑΠΕΖΑ έχει το δικαίωμα να αναστείλει τις πρόσθετες υπηρεσίες που χρησιμοποιεί ο ΕΜΠΟΡΟΣ.
45. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ ευθύνεται για τυχόν ζημιές που προκύπτουν για την ΤΡΑΠΕΖΑ ή τους πελάτες από τη μη προστασία της ασφάλειας των δεδομένων που λαμβάνονται από τον ΕΜΠΟΡΟ σε σχέση με την εκτέλεση συναλλαγών χωρίς την παρουσία κάρτας και για πληρωμές που πραγματοποιούνται βάσει εσφαλμένων δεδομένων, καθώς και για τυχόν άλλες ζημιές από Πελάτη που προκύπτουν από συναλλαγές χωρίς την παρουσία κάρτας.
46. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν ζημιές ή/και απώλεια κερδών που υπέστη ο Έμπορος ως αποτέλεσμα συναλλαγών που

VI. DISPUTED PAYMENTS.

36. When information is received that a POS transaction dispute request has been received, the BANK shall block the transaction amounts in the Merchant's accounts and notify the Merchant of the dispute.
37. The merchant undertakes to provide all documents relevant to the disputed transaction to the BANK within 3 business days from the date of notification.
38. The BANK and the MERCHANT agree that in the event of a disputed transaction via any of the Card Schemes made at a POS terminal (physical, virtual or software) of the Merchant, the rules and procedures of the relevant Card Scheme shall apply.
39. In the process of establishing the grounds for the dispute, the BANK shall be guided by the aforementioned rules and procedures of the card schemes, the applicable Greek and European legislation, the provided purchase contract (if any) and the applicable general terms and conditions of the MERCHANT, information received from competent local and international institutions.
40. When the dispute procedure ends unfavourably for the MERCHANT, the BANK shall debit the MERCHANT's account with the amount of the disputed transaction and any additional costs incurred in the course of the dispute. Where the dispute is resolved in favour of the MERCHANT, the BANK shall release the blocked amount to the MERCHANT's account.
41. Upon receipt of information on payments with stolen, forged and irregular bank cards, the BANK shall have the right to visit the MERCHANT without warning and to perform an on-site check. The MERCHANT must assist and provide any information requested by the BANK.
42. The BANK can segment the MERCHANT and assign the MERCHANT a certain risk classification establishing different levels of risk for transactions above the minimum requirements for volumes and number of transactions according to the requirements of the International Card Organisations and shall have the right to demand from the MERCHANT immediate suspension of card payments, of which it shall inform it via the Prob@nking Internet banking system.
43. With the written consent of the MERCHANT, the BANK may initiate arbitration proceedings before the Arbitration Committees of the International Card Organisations, whereby all fees and commissions shall be at the expense of the MERCHANT.

VII. LIABILITIES

44. Where payment by bank cards is not made in the manner provided for in the Contract, these General Terms and Conditions or the Instructions for Use of a POS Terminal, the BANK shall have the right not to transfer to the Merchant and/or to withhold the amounts already transferred with the relevant transactions and/or to request additional documents to clarify the payment and/or to block the account balances until the transactions are clarified. In such case, the BANK has the right to suspend the additional services used by the MERCHANT.
45. The MERCHANT shall be liable for any damages resulting to the BANK or customers from the failure to protect the security of data received from the MERCHANT in connection with the execution of card-not-present transactions and for payments made on the basis of erroneous data, as well as for any other damages by a Client resulting from card-not-present transactions.
46. The Bank shall not be liable for any damages and/or loss of profits suffered by the Merchant as a result of transactions

πραγματοποιήθηκαν από ή σχετίζονται με οποιονδήποτε τρόπο με συναλλαγές χωρίς την παρουσία κάρτας.

VIII. ΛΥΣΗ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

47. Κάθε μέρος έχει το δικαίωμα να τερματίσει μονομερώς τις συμβατικές του σχέσεις, δίνοντας γραπτή προειδοποίηση ενός μηνός προς το άλλο μέρος μέσω του συστήματος διαδικτυακής τραπεζικής ProB@nking του Πελάτη, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά στη Σύμβαση. Η διάρκεια της ειδοποίησης θεωρείται ότι αρχίζει από την ημερομηνία κατά την οποία το μήνυμα τοποθετείται στο σύστημα διαδικτυακής τραπεζικής ProB@nking του Πελάτη.
48. Η ΤΡΑΠΕΖΑ έχει το δικαίωμα να τερματίσει μονομερώς τη συμβατική της σχέση με τον ΕΜΠΟΡΟ χωρίς προειδοποίηση σε περίπτωση δεδομένων ύποπτων συναλλαγών, αιτήματος από διεθνείς οργανισμούς καρτών, συστηματικών παραβιάσεων των κανόνων λειτουργίας από τον ΕΜΠΟΡΟ και άλλων περιστάσεων Ανωτέρας Βίας που δεν μπορούν να αρθούν εγκαίρως και οι οποίες εμποδίζουν την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης, για τις οποίες η Τράπεζα θα ειδοποιήσει τον ΕΜΠΟΡΟ μέσω του συστήματος διαδικτυακής τραπεζικής ProB@nking.
49. Σε περίπτωση επέλευσης οποιασδήποτε από τις προϋποθέσεις καταγγελίας που ορίζονται στη Σύμβαση που υπογράφεται με την ΤΡΑΠΕΖΑ, η τελευταία θα καταχωρεί στον λογαριασμό του ΕΜΠΟΡΟΥ όλες τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με κάρτα.
50. Η λήξη των συμβατικών σχέσεων δεν απαλλάσσει τα μέρη από την ευθύνη να εκπληρώσουν τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους που συμφωνήθηκαν ως συνέπεια της καταγγελίας. Ο ΕΜΠΟΡΟΣ θα καταβάλει τέλος για το κλείσιμο τερματικού σύμφωνα με το ισχύον Τιμολόγιο της ProCredit Bank (Βουλγαρία) EAD – Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης για Νομικά Πρόσωπα.

IX. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

51. Αναπόσπαστο μέρος των παρόντων Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων αποτελούν οι Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις για τις Υπηρεσίες Πληρωμών, το Τιμολόγιο της ΤΡΑΠΕΖΑΣ, τα Δελτία Επιτοκίων και Συναλλαγματικών Ισοτιμιών και οι ειδικοί όροι και προϋποθέσεις που εφαρμόζονται από την ΤΡΑΠΕΖΑ σε μεμονωμένα προϊόντα και τύπους συναλλαγών πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων ενμερωμένων εκδόσεων των ακόλουθων εγγράφων: Οδηγίες για την Εξυπηρέτηση Πληρωμών με Τραπεζικές Κάρτες με λογότυπα Visa/Mastercard, Οδηγός Χρήστη και Οδηγίες για την αποδοχή Πληρωμών χωρίς την Παρουσία Κάρτας.
52. Για όλα τα θέματα που δεν προβλέπονται ρητά στους παρόντες Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις, το Τιμολόγιο της ΤΡΑΠΕΖΑΣ, τα Δελτία Επιτοκίων και Συναλλαγματικών Ισοτιμιών και τους ισχύοντες ειδικούς όρους και προϋποθέσεις, εφαρμόζεται η ισχύουσα ελληνική νομοθεσία.
53. Όλα τα ζητήματα διαφοράς μεταξύ των Μερών θα επιλύονται μέσω διαπραγματεύσεων. Σε περίπτωση μη επίτευξης αμοιβαίας συμφωνίας, η διαφορά μπορεί να παραπεμφθεί για ακρόαση στο αρμόδιο Ελληνικό Δικαστήριο.
54. Οποιαδήποτε ειδοποίηση που δίνεται από την ΤΡΑΠΕΖΑ στον ΕΜΠΟΡΟ θεωρείται ότι έχει παραληφθεί από τον ΕΜΠΟΡΟ όταν αναρτηθεί στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής ProB@nking, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά στη Σύμβαση.
55. Οι Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις, το Τιμολόγιο της ΤΡΑΠΕΖΑΣ, τα Δελτία Επιτοκίων και Συναλλαγματικών Ισοτιμιών μπορούν να τροποποιηθούν και να συμπληρωθούν ανά πάσα στιγμή από την ΤΡΑΠΕΖΑ και οι τροποποιήσεις θα ισχύουν για όλες τις ημελείς έννομες σχέσεις όπως συμφωνήθηκαν στη Σύμβαση.

Οι παρόντες Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις εγκρίθηκαν με απόφαση στα Πρακτικά της ΔΣ αριθ 1001/19.09.2025 και τίθενται σε ισχύ από 25.09.2025

made by or related in any way to card-not-present transactions.

VIII. TERMINATION OF CONTRACTUAL RELATIONS

47. Each of the parties has the right to unilaterally terminate its contractual relations by giving one month's notice in writing sent to the other party via the ProB@nking Internet banking system of the Client, unless otherwise agreed in the Contract. The term of the notice shall be deemed to start from the date on which the message is placed in the Client's ProB@nking Internet Banking.
48. The BANK has the right to unilaterally terminate its contractual relationship with the MERCHANT without notice in case of data of suspicious transactions, a request by international card organisations, systematic violations of the rules of operation by the MERCHANT, and other Force Majeure circumstances that cannot be removed in a timely manner and which impede the implementation of this Contract, for which the Bank shall notify the MERCHANT via the ProB@nking internet banking system.
49. Upon the occurrence of any of the conditions for termination set out in the Contract signed with the BANK, the latter shall account in the MERCHANT's account all transactions performed with a card.
50. The termination of contractual relations does not release the parties from responsibility to perform their respective obligations that are agreed as a consequence of the termination. The MERCHANT shall pay a fee for closing a terminal according to the current Tariff of ProCredit Bank (Bulgaria) EAD – Thessaloniki Branch for Legal Entities.

IX. FINAL PROVISIONS

51. An integral part of these General Terms and Conditions shall be the General Terms and Conditions for Payment Services, the Tariff of the BANK, the Interest Rate and Exchange Rate Bulletins and the specific terms and conditions applied by the BANK to individual products and types of payment transactions, including up-to-date versions of the following documents: Instructions for Servicing Payments with Bank Cards with Visa/Mastercard logos, User Guide and Instructions for acceptance of Card-not-present Payments.
52. For all matters not expressly provided for in these General Terms and Conditions, the Tariff of the BANK, the Interest Rate and Exchange Rate Bulletins and the applicable specific terms and conditions, the effective Greek law shall apply.
53. All issues of dispute between the Parties shall be resolved through negotiations. Failing to reach mutual agreement, the dispute may be referred for hearing to the competent Greek Court.
54. Any notice given by the BANK to the MERCHANT shall be deemed to have been received by the MERCHANT when posted on the ProB@nking Internet banking system unless otherwise agreed in the Contract.
55. The General Terms and Conditions, the Tariff of the BANK, the Interest Rate and Exchange Rate Bulletins may be amended and supplemented at all times by the BANK and the amendments shall apply to all uncompleted legal relations as agreed in the Contract.

These General Terms and Conditions were adopted by a decision in MB Minutes No 1001/19.09.2025 and shall enter into force with effect from 25.09.2025