

ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΕΠΥ) – Credits / Πίστωση

Τελευταία ενημέρωση: 23/4/2026

Η παρούσα Εντολή Παροχής Υπηρεσιών («ΕΠΥ») αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των εκάστοτε ισχυόντων Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών της Εταιρείας («ΓΟΠΥ»). Οι ΓΟΠΥ και η παρούσα ΕΠΥ καθορίζουν τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν την παροχή, διαχείριση και χρήση της υπηρεσίας Credits / Πίστωσης (εφεξής η «Πίστωση» ή τα «Credits») από την ENARTIA Μονοπρόσωπη Α.Ε. (εφεξής η «Enartia» ή η «Εταιρεία») προς τους πελάτες της (εφεξής ο «Πελάτης» ή οι «Πελάτες»).

Οι όροι με κεφαλαία που χρησιμοποιούνται στην παρούσα ΕΠΥ και δεν ορίζονται διαφορετικά σε αυτήν, έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στους ΓΟΠΥ.

Όπου στην παρούσα ΕΠΥ γίνεται αναφορά σε «Ιστότοπο», νοείται ο ιστότοπος του brand της Enartia «Papakí».

Άρθρο 1 – Σκοπός της ΕΠΥ και προέλευση των Credits

1.1 Μέσω της Πίστωσης, η Enartia παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να διατηρεί και να διαχειρίζεται διαθέσιμο πιστωτικό υπόλοιπο στον λογαριασμό του, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιεί για την αγορά ή/και ανανέωση επιλεγμένων υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω των ιστοσελίδων ή/και του Control Panel της Enartia (εφεξής οι «Υπηρεσίες Enartia»), σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες όρους και τεχνικούς περιορισμούς της Εταιρείας.

1.2 Τα Credits ενδέχεται να προέρχονται ιδίως από:

- (i) μεταφορά υπολοίπου από προηγούμενη πλατφόρμα ή Control Panel της Enartia,
- (ii) πίστωση ποσού από την Enartia προς τον Πελάτη, ή
- (iii) αγορά Credits από τον Πελάτη μέσω των διαθέσιμων μεθόδων πληρωμής που καθορίζει η Enartia.

1.3 Ο Πελάτης μπορεί να αγοράζει Credits μόνο σε συγκεκριμένα προκαθορισμένα ποσά, όπως αυτά εκάστοτε εμφανίζονται και διατίθενται στον Ιστότοπο ή/και στο Control Panel της Enartia. Η εξόφληση της σχετικής παραγγελίας γίνεται με τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής που υποστηρίζει κάθε φορά η Εταιρεία.

1.4 Τα Credits τιμολογούνται κατά την αγορά τους, σύμφωνα με την εκάστοτε εφαρμοστέα φορολογική και λογιστική πολιτική της Enartia.

1.5 Η Πίστωση δεν αποτελεί τραπεζικό, επενδυτικό ή άλλο χρηματοοικονομικό προϊόν ή υπηρεσία. Επί του διαθέσιμου πιστωτικού υπόλοιπου δεν υπολογίζονται τόκοι και δεν παρέχεται οποιαδήποτε χρηματοοικονομική απόδοση ή σχετική υπηρεσία.

Άρθρο 2 – Χρήση των Credits

2.1 Τα Credits μπορούν να χρησιμοποιούνται για την αγορά ή/και ανανέωση επιλεγμένων Υπηρεσιών Enartia, όπως αυτές καθορίζονται κάθε φορά από την Εταιρεία.

2.2 Για να εξοφληθεί μία παραγγελία ή ανανέωση με χρήση Credits, το διαθέσιμο υπόλοιπο του Πελάτη πρέπει να είναι ίσο ή μεγαλύτερο από το συνολικό ποσό της σχετικής παραγγελίας ή ανανέωσης.

2.3 Δεν επιτρέπεται ο συνδυασμός των Credits με άλλο μέσο πληρωμής για τη μερική εξόφληση της ίδιας παραγγελίας ή ανανέωσης. Αν το διαθέσιμο υπόλοιπο δεν επαρκεί, ο Πελάτης θα πρέπει είτε να αυξήσει προηγουμένως το πιστωτικό του υπόλοιπο είτε να επιλέξει διαφορετικό διαθέσιμο τρόπο πληρωμής.

2.4 Η Enartia δύναται να ορίζει κατά την απόλυτη κρίση της ποιες υπηρεσίες μπορούν να αποκτηθούν ή να ανανεωθούν με χρήση Credits, καθώς και τυχόν ειδικούς περιορισμούς ή εξαιρέσεις.

2.5 Η Πίστωση καθίσταται διαθέσιμη προς χρήση εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την επιτυχή καταχώριση ή πίστωση του σχετικού ποσού ή από την καταχώριση της σχετικής πίστωσης από την Enartia. Το διαθέσιμο υπόλοιπο εμφανίζεται στον λογαριασμό ή/και στον πίνακα ελέγχου του Πελάτη.

2.6. Τυχόν Credits που είναι διαθέσιμα στον λογαριασμό του Πελάτη κατά τον χρόνο του migration μεταφέρονται κανονικά στον λογαριασμό του Πελάτη στο νέο Control Panel. Μέχρι να ολοκληρωθεί η μεταφορά των Υπηρεσιών του Πελάτη στο νέο Control Panel, τυχόν διαθέσιμα Credits δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για νέες αγορές μέσω του νέου Control Panel. Τα Credits εξακολουθούν να μπορούν να χρησιμοποιούνται, όπου αυτό υποστηρίζεται, για τις Legacy Υπηρεσίες, σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες όρους και τους τεχνικούς περιορισμούς. Μετά τη μεταφορά των υπηρεσιών του Πελάτη στο νέο Control Panel, η χρήση, διαχείριση και εφαρμογή των εν λόγω Credits διέπονται από την παρούσα ΕΠΥ για τα Credits, καθώς και τα λοιπά εφαρμοστέα νομικά και συμβατικά κείμενα της Εταιρείας.

Άρθρο 3 – Διάκριση Credits και Voucher

3.1 Τα Credits αποτελούν διαθέσιμο πιστωτικό υπόλοιπο λογαριασμού, το οποίο χρησιμοποιείται ως τρόπος εξόφλησης παραγγελίας ή ανανέωσης, υπό την προϋπόθεση ότι το διαθέσιμο ποσό επαρκεί για το σύνολο της σχετικής χρέωσης.

3.2 Τα vouchers αποτελούν διακριτό μηχανισμό προωθητικής ή εμπορικής έκπτωσης και εφαρμόζονται στο καλάθι του Πελάτη, μειώνοντας το συνολικό πληρωτέο ποσό της παραγγελίας, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που τα διέπουν.

3.3 Τα vouchers δεν συνιστούν Credits, δεν αποτελούν διαθέσιμο πιστωτικό υπόλοιπο λογαριασμού και δεν διέπονται από την παρούσα ΕΠΥ, εκτός αν ρητά ορίζεται διαφορετικά από την Enartia.

Άρθρο 4 – Ισχύς, αδράνεια και λήξη

4.1 Η δυνατότητα χρήσης της Πίστωσης μέσω του λογαριασμού του Πελάτη παραμένει ενεργή για χρονικό διάστημα δεκαοκτώ (18) μηνών από την τελευταία σχετική κίνηση, όπως ιδίως από την τελευταία αγορά Credits, πίστωση ποσού, χρήση Credits ή άλλη σχετική κίνηση που αναγνωρίζεται από την Enartia.

4.2 Με την πραγματοποίηση νέας σχετικής κίνησης, η ανωτέρω περίοδος ενεργής χρήσης αρχίζει εκ νέου, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά για συγκεκριμένη πίστωση ή ειδική εμπορική ενέργεια.

4.3 Αν δεν υπάρξει σχετική κίνηση για το ανωτέρω χρονικό διάστημα, η Enartia δύναται να χαρακτηρίσει τον λογαριασμό ή/και το σχετικό billing contact ως ανενεργό και να αναστείλει τη δυνατότητα χρήσης της Πίστωσης, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα πολιτική της.

4.4 Σε περίπτωση αδράνειας λογαριασμού ή billing contact για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών ή περισσότερο από τη λήξη της τελευταίας ενεργής υπηρεσίας, η Enartia δύναται να προχωρά, κατά περίπτωση, σε επιστροφή τυχόν θετικού υπολοίπου που αντιστοιχεί σε αγορασμένα ή τιμολογημένα Credits, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα πολιτική της, την εφαρμοστέα νομοθεσία και τις απαιτούμενες διαδικασίες ταυτοποίησης.

4.5 Ποσά που προέρχονται από bonus, δωρεάν πιστώσεις ή άλλες προωθητικές παροχές δεν επιστρέφονται, εκτός αν η Enartia ορίσει ρητά διαφορετικά.

Άρθρο 5 – Μεταφορά Credits

5.1 Τα Credits συνδέονται με τον λογαριασμό ή/και το billing contact του Πελάτη.

5.2 Η μεταφορά Credits από έναν λογαριασμό σε άλλον δεν πραγματοποιείται αυτοματοποιημένα από τον ίδιο τον Πελάτη, αλλά μπορεί να διενεργείται από την Enartia, κατόπιν σχετικού αιτήματος και εφόσον αυτό εγκρίνεται σύμφωνα με τις εκάστοτε εσωτερικές διαδικασίες, προϋποθέσεις ταυτοποίησης και επιχειρησιακούς κανόνες της.

5.3 Η Enartia διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί ή να περιορίσει τη μεταφορά Credits, ιδίως για λόγους ασφάλειας, πρόληψης απάτης, αδυναμίας ταυτοποίησης ή μη πλήρωσης των απαιτούμενων προϋποθέσεων.

Άρθρο 6 – Δικαίωμα υπαναχώρησης, καταγγελία και επιστροφή υπολοίπου

6.1 Ο Πελάτης που ενεργεί υπό την ιδιότητα του Καταναλωτή δύναται να ασκήσει, όπου προβλέπεται από τον νόμο, δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2251/1994, όπως εκάστοτε ισχύει, καθώς και σύμφωνα με τους σχετικούς όρους των ΓΟΠΥ.

6.2 Ανεξαρτήτως των ανωτέρω, κάθε συμβαλλόμενο μέρος δύναται να καταγγείλει την παρούσα ΕΠΥ με έγγραφη ειδοποίηση προς το άλλο μέρος τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών πριν από την επιθυμητή ημερομηνία λήξης.

6.3 Η καταγγελία από πλευράς Πελάτη υποβάλλεται μέσω του Control Panel, με ticket προς το αρμόδιο τμήμα της Enartia ή μέσω οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας τυχόν ορίζει και γνωστοποιεί κάθε φορά η Εταιρεία. Η Enartia δύναται να ζητήσει, για λόγους ταυτοποίησης και ασφάλειας, την προσκόμιση των αναγκαίων δικαιολογητικών, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, αντιγράφου εγγράφου ταυτοποίησης και στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού (IBAN), όπου απαιτείται για επιστροφή επιστρεπτέου υπολοίπου.

6.4 Σε περίπτωση καταγγελίας ή λήξης της παρούσας ΕΠΥ, η Enartia επιστρέφει αποκλειστικά το μη χρησιμοποιηθέν, μη ληξιπρόθεσμο και επιστρεπτέο υπόλοιπο που αντιστοιχεί σε αγορασμένα ή τιμολογημένα Credits, σύμφωνα με την παρούσα ΕΠΥ, την εκάστοτε ισχύουσα πολιτική της και την εφαρμοστέα νομοθεσία.

6.5 Ο Πελάτης οφείλει να γνωστοποιήσει στην Enartia τα απαραίτητα στοιχεία τραπεζικού λογαριασμού (IBAN) και κάθε άλλο αναγκαίο στοιχείο για την ολοκλήρωση της επιστροφής εντός της προθεσμίας που τυχόν θα του γνωστοποιηθεί από την Enartia. Σε περίπτωση μη έγκαιρης ανταπόκρισης, η Enartia διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει την επιστροφή έως την πλήρη συμμόρφωση του Πελάτη με τις σχετικές απαιτήσεις.

Άρθρο 7 – Ειδικές υποχρεώσεις του Πελάτη

7.1 Ο Πελάτης μπορεί να ελέγχει το διαθέσιμο υπόλοιπο των Credits μέσω του Control Panel του λογαριασμού του ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο τυχόν καθιστά διαθέσιμο η Enartia.

7.2 Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη διαχείριση και χρήση του διαθέσιμου πιστωτικού υπολοίπου, καθώς και για την επιλογή των υπηρεσιών που αγοράζει ή ανανεώνει μέσω αυτού.

7.3 Ο Πελάτης φέρει αποκλειστική ευθύνη για τη φύλαξη και ασφαλή χρήση των διαπιστευτηρίων πρόσβασης στον λογαριασμό του. Κάθε χρήση των Credits μέσω του λογαριασμού του Πελάτη τεκμαίρεται ότι πραγματοποιείται από τον ίδιο ή με την έγκρισή του, εκτός αν ο Πελάτης έχει προηγουμένως ενημερώσει αμελλητί την Enartia για περιστατικό μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης ή χρήσης.

7.4 Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί ακριβή, πλήρη και επικαιροποιημένα τα στοιχεία επικοινωνίας και τιμολόγησής του, ώστε να λαμβάνει εγκαίρως τυχόν ειδοποιήσεις ή ενημερώσεις της Enartia σχετικά με τα Credits.

Άρθρο 8 – Λοιποί όροι

8.1 Η Enartia διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί ή να επικαιροποιεί την παρούσα ΕΠΥ, σύμφωνα με τους ΓΟΠΥ και την εφαρμοστέα νομοθεσία.

8.2 Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ της παρούσας ΕΠΥ και των ΓΟΠΥ, υπερισχύει η παρούσα ΕΠΥ ως προς τα ειδικότερα ζητήματα που αφορούν τα Credits.

8.3 Για κάθε ζήτημα που δεν ρυθμίζεται ρητά στην παρούσα ΕΠΥ εφαρμόζονται οι ΓΟΠΥ.