



Όροι χρήσης myΔΕΗ

Γενικά

Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.» (εφεξής «ΔΕΗ») που εδρεύει στην Αθήνα, Χαλκοκονδύλη 30, έχει δημιουργήσει και διαχειρίζεται τη δικτυακή πύλη και εφαρμογή myΔΕΗ (εφεξής «η Υπηρεσία», «myΔΕΗ») για τους πελάτες της, είτε είναι Φυσικά Πρόσωπα -Ιδιώτες ή Νομικά Πρόσωπα-Εταιρείες, που επιθυμούν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών αυτής. Οι πελάτες, κάνοντας χρήση της Υπηρεσίας, συναινούν με τους παρόντες Όρους, δηλώνουν ότι είναι άνω των 18 ετών και έχουν τη δικαιοπρακτική ικανότητα για να αποδεχτούν τους παρόντες. Σε περίπτωση που συνδρομητής είναι Νομικό Πρόσωπο - Εταιρεία, ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 1. των παρόντων.

Η χρήση του myΔΕΗ διέπεται από τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις, τους οποίους οι χρήστες καλούνται να διαβάσουν προσεκτικά και να συμμορφώνονται με αυτούς, καθώς η εγγραφή, με τη δημιουργία λογαριασμού χρήστη myΔΕΗ (όπως περιγράφεται παρακάτω), και η χρήση της Υπηρεσίας, συνεπάγονται την ανεπιφύλακτη αποδοχή τους. Επιμέρους υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του myΔΕΗ διέπονται και ρυθμίζονται από τους αντίστοιχους ειδικότερους όρους χρήσης τους. Σε περίπτωση διαφοράς ανάμεσα στους ειδικούς όρους των επιμέρους υπηρεσιών και τους παρόντες όρους, υπερισχύουν οι ειδικότεροι.

Η ΔΕΗ δικαιούται να τροποποιεί οποτεδήποτε, χωρίς προειδοποίηση τους παρόντες όρους Χρήσης. Οι χρήστες οφείλουν να ελέγχουν τακτικά τους παρόντες προκειμένου να ενημερώνονται για ενδεχόμενες αλλαγές και, εφόσον εξακολουθούν να κάνουν χρήση της ιστοσελίδας, τεκμαίρεται ότι έχουν αποδεχθεί τις τροποποιήσεις.

Οι παρόντες Όροι χρήσης σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστούν τις υποχρεώσεις του χρήστη που απορρέουν από τους όρους και προϋποθέσεις για την παροχή τυχόν άλλων υπηρεσιών της ΔΕΗ που παρέχονται στο χρήστη Υπηρεσίας. Για τη χρήση των υπηρεσιών του myΔΕΗ που έχουν ειδικούς όρους και προϋποθέσεις, απαιτείται η αποδοχή των εκάστοτε ισχυόντων όρων της κάθε υπηρεσίας. Η χρήση του myΔΕΗ προϋποθέτει την ανεπιφύλακτη και πλήρη αποδοχή των παρόντων όρων. Παραβίαση των όρων αυτών συνεπάγεται την άμεση αφαίρεση του δικαιώματος λήψης, εγκατάστασης και χρήσης της Υπηρεσίας από το χρήστη. Αν ο χρήστης δεν συμφωνεί με τους όρους

χρήσης της Υπηρεσίας, οφείλει να αφαιρέσει αμέσως την εφαρμογή από τη συσκευή του και να διαγράψει τυχόν αντίγραφα αυτής.

Υπηρεσία

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει την παροχή της Υπηρεσίας αυτής είτε μεμονωμένα είτε συνολικά ανά πάσα στιγμή και χωρίς υποχρέωση προηγούμενης ενημέρωσης των χρηστών.

1. Εγγραφή και πρόσβαση myΔΕΗ

Ο ενεργός πελάτης ΔΕΗ προκειμένου να κάνει χρήση της υπηρεσίας myΔΕΗ πρέπει να δημιουργήσει κατάλληλους κωδικούς πρόσβασης (Όνομα Χρήστη και Κωδικό Πρόσβασης), με τους οποίους έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στο myΔΕΗ.

Ειδικότερα, για τη δημιουργία χρήστη στο myΔΕΗ ο πελάτης καταχωρεί τα στοιχεία του στην αντίστοιχη φόρμα εγγραφής και στη συνέχεια λαμβάνει ηλεκτρονικό μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει με τον «σύνδεσμο ενεργοποίησης», καθώς και SMS με μοναδικό κωδικό ταυτοποίησης («One Time Password/OTP») στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει. Η ολοκλήρωση της ενεργοποίησης γίνεται με την εισαγωγή του κωδικού, στον σύνδεσμο ενεργοποίησης που έχει σταλεί στο e-mail του.

Οι Εγγεγραμμένοι Χρήστες έχουν τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους, την πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες τις οποίες παρέχει η ΔΕΗ. Ειδικότερα, η Υπηρεσία myΔΕΗ παρέχει στους ταυτοποιημένους χρήστες σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται αναλυτικά στο παρόν, τη δυνατότητα: α) της αγοράς σταθερών και κυμαινόμενων προϊόντων και πρόσθετων υπηρεσιών (add on), συναινώντας ηλεκτρονικά στους όρους και προϋποθέσεις της αγοράς αυτών, β) να αποκτήσουν πρόσβαση στην υπηρεσία ηλεκτρονικού λογαριασμού ενώ καταργείται αυτόματα η αποστολή έγχαρτου λογαριασμού, γ) της επιλογής του χρονικού διαστήματος της έκδοσης του λογαριασμού τους με τη δυνατότητα επιλογής μηνιαίου λογαριασμού, δ) της επιλογής του τρόπου εξόφλησης του λογαριασμού τους είτε με τη χρήση POS μέσω της ΔΙΑΣ και των όρων που τη διέπουν, ή με τη χρήση Πάγιας εντολής σε κάρτα, ε) πρόσβασης στο τρέχον υπόλοιπο των λογαριασμών τους, ληξιπρόθεσμο και μη, σε τυχόν διακανονισμούς και δόσεις, υπόλοιπα ή ληξιπρόθεσμα αυτών, ζ) της χρήσης συμβουλευτικών προγραμμάτων για την κατανάλωση τους και την εξοικονόμηση ενέργειας, στ) της συμμετοχής τους σε διαγωνισμούς εφόσον υπάρχουν, ι) συμμετοχής τους σε δράσεις & προγράμματα επιβράβευσης πελατών.

Η εγγραφή στην υπηρεσία «myΔΕΗ» γίνεται μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ, στο www.dei.gr. Ο χρήστης κατά την εγγραφή του είναι απαραίτητο να δηλώσει τα στοιχεία του : τον Κωδικό Εταίρου που αναγράφεται στον λογαριασμό του, τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), τον αριθμό του Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου (μόνον τα

τελευταία τέσσερα νούμερα), το αριθμό του κινητού τηλεφώνου και την ηλεκτρονική του διεύθυνση (e-mail).

Εάν τα παραπάνω προσωπικά στοιχεία επιβεβαιωθούν, τότε η εγγραφή ολοκληρώνεται άμεσα. Διευκρινίζεται ότι οι πελάτες υποχρεούνται βάσει των προβλεπομένων στον Κώδικα Προμήθειας σε Πελάτες (ΦΕΚ 832/τΒ/07.04.2013), να έχουν δηλώσει στη ΔΕΗ τα προσωπικά τους στοιχεία, ώστε οι λογαριασμοί ρεύματος να εκδίδονται στο όνομά τους. Εφόσον ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο - εταιρεία, θα πρέπει κατά την εγγραφή να επισυναφθεί επιπλέον σχετική ενυπόγραφη αίτηση του εκπροσώπου της Εταιρείας, με την οποία θα δηλώνεται η επιθυμία εγγραφής στην υπηρεσία «myΔΕΗ». Για την οριστικοποίηση της εγγραφής, εκπρόσωπος της ΔΕΗ ενδέχεται να επικοινωνήσει με το νομικό πρόσωπο - εταιρεία, προκειμένου να επιβεβαιωθούν (ταυτοποιηθούν) τα στοιχεία που υποβλήθηκαν και να προσκομισθούν τυχόν πρόσθετα έγγραφα εφόσον απαιτηθούν. Στους πελάτες με πολλαπλό λογαριασμό, κατά την εγγραφή, πέραν του ΑΦΜ, θα πρέπει να δηλώνεται ο Κωδικός του Πολλαπλού Λογαριασμού.

Όλοι οι χρήστες (φυσικά πρόσωπα - νομικά πρόσωπα - πελάτες με πολλαπλό λογαριασμό) θα πρέπει να ενημερωθούν και αποδεχθούν τους όρους της Υπηρεσίας "myΔΕΗ", προκειμένου να προχωρήσει η διαδικασία εγγραφής.

Στην περίπτωση που τα προσωπικά στοιχεία που δηλώθηκαν κατά την εγγραφή δεν επιβεβαιωθούν, ο πελάτης δεν θα ολοκληρώσει την εγγραφή του. Μπορεί, είτε να αποστείλει τα απαραίτητα έγγραφα, για διόρθωση ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ [εδώ](#), είτε να απευθυνθεί σε οποιοδήποτε Κατάστημα της ΔΕΗ.

Εάν ο αριθμός του δελτίου ταυτότητας ή του διαβατηρίου που δηλώθηκε κατά την αρχική εγγραφή αλλάξει, τότε θα πρέπει η νέα ταυτότητα να υποβληθεί εκ νέου στη ΔΕΗ είτε ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ [εδώ](#), είτε κατόπιν επίσκεψης σε Κατάστημα της ΔΕΗ. Στη συνέχεια ο χρήστης θα πρέπει να καταχωρήσει το νέο αριθμό (ταυτότητας ή διαβατηρίου) στην υπηρεσία "myΔΕΗ", στην επιλογή "Το προφίλ μου", ώστε να συνεχίσει να έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς των ακινήτων του.

2. Ηλεκτρονικός Λογαριασμός

2.1 Με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας διακόπτεται η έντυπη αποστολή του λογαριασμού. Αυτόματα ενεργοποιείται η ειδοποίηση έκδοσης λογαριασμού μέσω email και ο πελάτης μπορεί να συνδεθεί στο my ΔΕΗ για να δει το pdf του λογαριασμού του. Ωστόσο, για τα ακίνητα που είναι συνδεδεμένα στη Χαμηλή Τάση, δηλαδή οικίες, γραφεία, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, ο χρήστης μπορεί να αιτηθεί, εφόσον το επιθυμεί, τη λήψη έγχαρτου λογαριασμού. Τα ίδια ισχύουν και για την εγγραφή στο MyΔΕΗ από το myΔΕΗ app σε λογισμικό android ή ios.

2.2 Ο ηλεκτρονικός λογαριασμός φέρει όλα τα προβλεπόμενα στοιχεία - βάσει του Νόμου 4308/2014 («Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα») - που φέρει και το έντυπο τιμολόγιο/λογαριασμός που εκδίδεται από τη ΔΕΗ και αποστέλλεται ταχυδρομικά.

2.3 Ο χρήστης έχει την επιλογή μέσω της υπηρεσίας να διαμορφώσει τον τρόπο που επιθυμεί να ειδοποιείται για την έκδοση του λογαριασμού του.

2.4 Με την εγγραφή ενεργοποιείται αυτόματα η επιλογή ενημέρωσης με e-mail. Εναλλακτικά ο πελάτης έχει την επιλογή να προσθέσει να ειδοποιείται με SMS ή και με τα δύο.

Η ειδοποίηση μέσω e-mail περιλαμβάνει το barcode καθώς και το QR code μέσω e-mail για τη διευκόλυνση του στις πληρωμές.

2.5 Σε περίπτωση διαγραφής του χρήστη από την υπηρεσία οι ειδοποιήσεις καταργούνται και επανέρχεται ο έγχαρτος λογαριασμός στη διεύθυνση αποστολής που έχει δηλωθεί ή, αν δεν έχει δηλωθεί, στη διεύθυνση της Παροχής.

2.6 Η απενεργοποίηση του ηλεκτρονικού ή του μηνιαίου λογαριασμού πραγματοποιείται οποτεδήποτε από τον Χρήστη μέσω του: α) MyΔΕΗ, στην ενότητα «οι Λογαριασμοί μου > μηνιαίος/ηλεκτρονικός λογαριασμός» ή β) My ΔΕΗ, App, στο Μενού «Οι λογαριασμοί μου > μηνιαίος/ηλεκτρονικός λογαριασμός».

3. Υπηρεσία Πάγιας Εντολής σε κάρτα

3.1 Ο πελάτης μέσω της υπηρεσίας myΔΕΗ, έχει την δυνατότητα να ενεργοποιήσει πάγια εντολή σε κάρτα. Για τη συγκεκριμένη ενέργεια ζητούνται από τον πελάτη να καταχωρήσει τα στοιχεία της κάρτας, μέσω της οποίας επιθυμεί να εξοφλείται αυτόματα, στη λήξη τους, οι λογαριασμοί ρεύματος για το ακίνητο του και για κάθε ακίνητο.

3.2 Ο χρήστης έχει διαθέσιμες επιλογές μεταξύ πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας (visa ή mastercard).

Μετά την καταχώρηση των στοιχείων της κάρτας, στο επόμενο βήμα η τράπεζα ταυτοποιεί τα στοιχεία του πελάτη (3DSecure), αποστέλλοντας σχετικό κωδικό έγκρισης μιας χρήσης (OTP) μέσω sms ή με έγκριση του πελάτη μέσω της εφαρμογής της τράπεζας του (application), εφόσον έχει ενεργή την εφαρμογή στο κινητό του.

3.3 Σε περίπτωση λήξης ή αλλαγής της κάρτας ο πελάτης θα πρέπει να ακολουθήσει την ανωτέρω διαδικασία και να εισάγει νέα κάρτα.

3.4 Μετά την ολοκλήρωση της καταχώρησης αιτήματος ενεργοποίησης πληρωμής με πάγια σε κάρτα, οι λογαριασμοί θα εξοφλούνται αυτόματα μόνον εφόσον εμφανιστεί στον λογαριασμό του πελάτη σχετικό μήνυμα.

3.5 Η ΔΕΗ, δεν αποθηκεύει και δεν επεξεργάζεται ευάλωτα στοιχεία των πελατών όπως τα προσωπικά στοιχεία, των αριθμό της κάρτας καθώς και τον κωδικό ασφαλείας της κάρτας.

4. Δρομολόγηση σε ιστοσελίδες τρίτων

Σε περίπτωση που από το myΔΕΗ παρέχεται σύνδεσμος προς ιστοσελίδες τρίτων, αυτοί έχουν και την πλήρη (αστική και ποινική) ευθύνη για την ασφάλεια, το σύννομο και την εγκυρότητα του περιεχομένου των ιστοσελίδων και υπηρεσιών τους, αποκλειόμενης κάθε ευθύνης της ΔΕΗ, όπως ενδεικτικά ευθύνης περί δικαιωμάτων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας ή οποιουδήποτε δικαιώματος τρίτου.

Η ΔΕΗ δεν υποχρεούται, ούτε δύναται να ελέγξει την ασφάλεια και το περιεχόμενο των ιστοσελίδων και υπηρεσιών τρίτων στις οποίες έχει πρόσβαση, εντούτοις δικαιούται οποτεδήποτε να αφαιρεί, να τροποποιεί ή να διακόπτει οποιαδήποτε υπηρεσία τρίτου ή σύνδεση με ιστοσελίδες τρίτου εάν κατά την κρίση της, απειλείται ή παραβιάζεται ο νόμος ή οι παρόντες όροι. Ο χρήστης θα ενημερώνεται κάθε φορά ότι έχει μεταβεί σε ιστοσελίδα ή εφαρμογή τρίτου.

5. Χρεώσεις

Η Υπηρεσία διατίθεται δωρεάν από τη ΔΕΗ. Για τη λήψη (download) της εφαρμογής (app) ο χρήστης χρεώνεται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο για τη χρήση δεδομένων του παρόχου του. Κατά τη χρήση της Υπηρεσίας εντός Ελλάδος ή σε κατάσταση περιαγωγής η μεταφορά δεδομένων χρεώνεται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο για τη χρήση δεδομένων του παρόχου του, καθώς και εάν οι χρήστες μέσω της Υπηρεσίας συνδεθούν με ιστοσελίδες τρίτων.

Η εφαρμογή myΔΕΗ διατίθεται και μέσω stores τρίτων (πχ. Apple App Store, Google Play Store) και είναι συμβατή με συσκευές με λειτουργικό Android iOS 14.x και νεότερο & Android 6.x και νεότερο, Huawei καθώς και σε iPad και android Tablets με ενεργοποιημένη την υπηρεσία internet. Η συμβατότητα των λογισμικών θα μεταβάλλεται στο χρόνο.

6. Δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας- Εμπορικά σήματα

Το περιεχόμενο του myΔΕΗ (προγράμματα πληροφοριακό υλικό κάθε μορφής, δεδομένα, λογισμικό, γραφικά, εμπορικά σήματα, επωνυμίες, λογότυπα κλπ.) αποτελεί ιδιοκτησία της ΔΕΗ ή του εκάστοτε δικαιούχου αυτού, η οποία προστατεύεται από τις διατάξεις της ελληνικής κοινοτικής και διεθνούς νομοθεσίας και παρέχεται μόνο για προσωπική χρήση, στην έκταση που ρητώς εγκρίνεται από τη ΔΕΗ ή του εκάστοτε δικαιούχου. Απαγορεύεται οποιαδήποτε τροποποίηση, δημοσίευση, μετάδοση, μεταβίβαση, αναπαραγωγή, διανομή, παρουσίαση, σύνδεση, λήψη (download) ή με άλλον τρόπο ή μέσο για εμπορικούς ή άλλους σκοπούς, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια της ΔΕΗ ή του εκάστοτε δικαιούχου. Απαγορεύεται η παραπλάνηση του κοινού σχετικά με το περιεχόμενο του myΔΕΗ ή τον πάροχό του.

7. Λειτουργία του myΔΕΗ

Το myΔΕΗ αποτελεί λογισμικό και, επειδή δεν είναι δυνατόν να ελεγχθούν όλες οι πιθανές χρήσεις, η ΔΕΗ δεν εγγυάται ότι οι λειτουργίες της Υπηρεσίας θα είναι αδιάλειπτες ή απαλλαγμένες από κάθε είδους

σφάλματα και δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε απώλεια δεδομένων ή άλλη ζημία του χρήστη ή τρίτων, οφειλόμενη είτε σε λήψη (download) /χρήση/ κατάχρηση της υπηρεσίας είτε σε αλλοίωση ή μόλυνση με ιούς ή άλλες μη επιτρεπόμενες παρεμβάσεις τρίτων σε αρχεία και πληροφορίες που διατίθενται μέσω του myΔΕΗ . Συστήνεται η χρήση λογισμικών προστασίας έναντι ιών ή άλλων κακόβουλων λογισμικών στις συσκευές σας.

8. Προστασία προσωπικών δεδομένων

Τα στοιχεία των χρηστών θα τηρούνται και θα επεξεργάζονται από τη ΔΕΗ αποκλειστικά για την παροχή των υπηρεσιών myΔΕΗ , σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ 2016/679, τον Ν.4624/2019 και την εκάστοτε ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Η ΔΕΗ για την παροχή των υπηρεσιών myΔΕΗ και με σκοπό την υποστήριξη, εκτέλεση και διασφάλιση της συναλλακτικής σχέσης με το χρήστη, δύναται να ταυτοποιεί τον χρήστη, προβαίνοντας σε αναγνώριση της σύνδεσης του. Τα δεδομένα των χρηστών του myΔΕΗ και οι ενέργειες που πραγματοποιούν οι χρήστες μέσω αυτού δεν δημοσιοποιούνται σε τρίτους χωρίς τη συγκατάθεση τους με εξαίρεση τις περιπτώσεις που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία και την Πολιτική Προστασίας της ΔΕΗ, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι των παρόντων όρων, ήτοι εν προκειμένω τους κάτωθι συνεργάτες της Εταιρείας :

- Μ ΛΙΝΑΚΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΟΕ <https://www.linakis.com/en>
- Treenitas ΑΕ <https://threenitas.com/#top-slider>
- ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Ε [ΔΙΑΣ - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | ΔΙΑΣ \(dias.com.gr\)](https://dias.com.gr)
- INTRACOM S.A. TELECOM SOLUTIONS www.intracom-telecom.com και
- ΝΙΟΜΠΙΟΥΜ ΛΑΜΠΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε. <https://warp.ly/>
- ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε. ή AEGEAN AIRLINES S.A., <https://el.aegeanair.com/milesandbonus/>

Οι χρήστες μπορούν να λαμβάνουν αναλυτικές πληροφορίες για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από πλευράς της ΔΕΗ, μέσω της Δήλωσης Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, <https://www.dei.gr/el/dedomena-prosopikou-xaraktira/> , καθώς και να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, όπως αυτά προβλέπονται στα άρθρα 15-22 ΓΚΠΔ, με την αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος στις διευθύνσεις customercare@dei.com.gr ή/και dpo.office@dei.com.gr (βλ. [σχετικό έντυπο άσκησης δικαιώματος στην ως άνω ιστοσελίδα](#)).

Με την αποδοχή των Όρων και Προϋποθέσεων, οι Χρήστες δηλώνουν ότι έχουν ενημερωθεί πλήρως για τα ανωτέρω.

9. Τροποποίηση Υπηρεσιών

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί, καταργήσει ή να διακόψει οποτεδήποτε, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση των χρηστών, τις υπηρεσίες myΔΕΗ, χωρίς να φέρει οποιαδήποτε ευθύνη σε περίπτωση μη λειτουργίας ή κακής απόδοσης ορισμένης υπηρεσίας.

10. Συμπεριφορά Χρηστών

Οι χρήστες της Υπηρεσίας οφείλουν να συμμορφώνονται με τους κανόνες και τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας και να απέχουν από κάθε παράνομη και καταχρηστική συμπεριφορά κατά τη χρήση αυτής και σε σχέση με αυτήν, καθώς και από την υιοθέτηση πρακτικών αθέμιτου ανταγωνισμού και άλλων παράνομων πρακτικών. Ο χρήστης της Υπηρεσίας ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία προκληθεί στον διαδικτυακό τόπο της ΔΕΗ, αναγόμενη στη κακή ή αθέμιτη χρήση του myΔΕΗ και των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω αυτού

Ειδικότερα, οι χρήστες αποδέχονται, συμφωνούν και συνομολογούν ότι θα κάνουν σύννομη και πρόσφορη χρήση της Υπηρεσίας, ήτοι ενδεικτικά και όχι περιοριστικά ως εξής:

- Δε θα χρησιμοποιήσουν οι ίδιοι και δε θα επιτρέπουν σε τρίτους να χρησιμοποιούν την Υπηρεσία για ανήθικους ή παράνομους σκοπούς.
- Δε θα παραπλανήσουν οποιονδήποτε ως προς την προέλευση του περιεχομένου της Υπηρεσίας και δε θα ζημιώσουν με οποιονδήποτε τρόπο τη φήμη της ΔΕΗ ή και τρίτων.
- Δε θα μεταδώσουν με οποιοδήποτε τρόπο και δε θα αποκτήσουν πρόσβαση σε περιεχόμενο που είτε παραβιάζει οποιαδήποτε δικαιώματα τρίτων, είτε προσβάλλει την προσωπικότητα τρίτων, είτε παρενοχλεί με οποιονδήποτε τρόπο τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα τρίτων, είτε έρχεται, με οποιονδήποτε τρόπο σε αντίθεση με το νόμο.
- Δε θα εγκαταστήσουν και δε θα προωθήσουν με οποιονδήποτε τρόπο, οποιουδήποτε είδους μη εξουσιοδοτημένη διαφήμιση ή μη ζητηθέντα από τον παραλήπτη ηλεκτρονικά μηνύματα (spam), αλυσιδωτές επιστολές, συστήματα πυραμίδων και οποιαδήποτε άλλης μορφής ανεπιθύμητη προώθηση περιεχομένου.
- Δε θα διαθέσουν και δε θα προωθήσουν περιεχόμενο που περιέχει κακόβουλο λογισμικό ή προγράμματα σχεδιασμένα να παρεμβληθούν, καταστρέψουν ή περιορίσουν τη λειτουργία οποιουδήποτε λογισμικού, και δε θα εμποδίσουν άλλους χρήστες να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ΔΕΗ.
- Δε θα θέσουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του δικτύου της ΔΕΗ.
- Δε θα αποκαλύψουν πληροφορίες που περιέχουν προσωπικά δεδομένα.
- Δε θα προβούν σε ηθελημένη ή αθέλητη παράβαση της ισχύουσας νομοθεσίας ή των νομοθετικών διατάξεων.

- Δε θα επέμβουν στο περιεχόμενο των λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, για τους οποίους έχουν λάβει πρόσβαση μέσω της υπηρεσίας «myΔΕΗ».
- Θα εξασφαλίζουν το απόρρητο των κωδικών πρόσβασής τους (password) και θα φέρουν οι ίδιοι αποκλειστικά τον κίνδυνο ζημίας δικής τους ή της ΔΕΗ από πρόσβαση τρίτου με οποιονδήποτε τρόπο στους κωδικούς τους.

Σε περίπτωση που οι χρήστες δεν τηρούν οποιαδήποτε από τις νόμιμες ή συμβατικές τους υποχρεώσεις, η ΔΕΗ δικαιούται να ασκήσει κάθε νόμιμο δικαίωμά της.

11. Ευθύνη και Περιορισμός της Ευθύνης

Οι Υπηρεσίες παρέχονται σύμφωνα με τους παρόντες Όρους. Η ΔΕΗ ευθύνεται για τις υποχρεώσεις της όπως προκύπτουν από τους παρόντες. Αντίστοιχα, ο χρήστης αναλαμβάνει την ευθύνη για τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη χρήση του myΔΕΗ.

Η ΔΕΗ δεν υπέχει ευθύνη για την εκπλήρωση οποιασδήποτε υποχρέωσης σε περίπτωση ανωτέρας βίας ή γενικά επέλευση οποιουδήποτε γεγονότος που δεν ανάγεται στη δική της σφαίρα ευθύνης.

Η ΔΕΗ καταβάλλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια, ώστε οι πληροφορίες και το σύνολο του περιεχομένου του myΔΕΗ να διέπονται από ακρίβεια, ορθότητα, σαφήνεια, πληρότητα, χρονική εγγύτητα επάρκεια και διαθεσιμότητα, δεν εγγυάται όμως και δεν ευθύνεται για την επίτευξη της ύπαρξης των στοιχείων αυτών.

Σε καμία περίπτωση, δεν υφίσταται ευθύνη της ΔΕΗ για οποιοδήποτε είδους ζημία τυχόν προκληθεί στο χρήστη της Υπηρεσίας εξ αφορμής της χρήσης αυτής. Η ΔΕΗ δεν φέρει ευθύνη για τυχόν απαιτήσεις αστικής ή/και ποινικής φύσεως ούτε για τυχόν ζημία (άμεση ή έμμεση, θετική ή αποθετική, η οποία ενδεικτικά, και όχι περιοριστικά, διαζευκτικά ή/και σωρευτικά συνίσταται σε απώλεια κερδών, σε διαφυγόντα κέρδη, σε χρηματική ικανοποίηση κλπ χρηστών της εφαρμογής ή τρίτων από αιτία που έχει σχέση με τη λειτουργία ή μη ή/και τη χρήση της εφαρμογής ή/και σε αδυναμία παροχής υπηρεσιών, διακοπή λειτουργίας, βλάβη ή δυσλειτουργία οποιασδήποτε συσκευής συνδεδεμένης με τις υπηρεσίες. ή/και πληροφοριών που διατίθενται στην εν λόγω εφαρμογή ή/και υπηρεσίες ή/και πληροφορίες που διατίθενται μέσω αυτής.

12. Επικοινωνία

Για κάθε διευκρίνιση σχετική με την εφαρμογή της ΔΕΗ οι χρήστες αυτής μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικό αίτημα στη φόρμα επικοινωνίας στο www.dei.gr καθώς και να στείλουν επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση: ΔΕΗΑ.Ε., Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων & Επικοινωνίας, Χαλκοκονδύλη 32, 104 32 Αθήνα.

13. Εφαρμοστέο δίκαιο – δωσιδικία

Η χρήση της Υπηρεσίας καθώς και οι παρόντες όροι, διέπονται από το ελληνικό δίκαιο. Κάθε διαφορά ή απαίτηση που προκύπτει από ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας και τους παρόντες όρους, υπόκειται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των δικαστηρίων της Αθήνας.

14. Λοιποί όροι

Οι παρόντες Όροι αποτελούν τη συνολική συμφωνία μεταξύ του χρήστη και της ΔΕΗ σε σχέση με το αντικείμενό της.

Τυχόν ακυρότητα οιαδήποτε εκ των Όρων δεν επιφέρει ακυρότητα του συνόλου αυτών.

15. Ειδικοί Όροι της υπηρεσίας ΔΕΗ myRewardsMiles

1. Τι είναι το ΔΕΗ myRewards Miles

Το ΔΕΗ myRewards Miles, δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες της ΔΕΗ, εφόσον είναι μέλη του προγράμματος Miles+Bonus της AEGEAN, να συγκεντρώνουν μίλια από διάφορες συναλλαγές τους με τη ΔΕΗ, αλλά και να εξαργυρώνουν μίλια πληρώνοντας μέρος ή ολόκληρο το ποσό του λογαριασμού τους.

Οι πελάτες μπορούν να συγκεντρώσουν μίλια από τα παρακάτω κανάλια:

- Ηλεκτρονικά μέσω του www.dei.gr
- Μέσω την πλατφόρμας my Dei <https://mydei.dei.gr>
- Στα φυσικά καταστήματα ΔΕΗ
- Μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της ΔΕΗ

Οι πελάτες μπορούν να επωφεληθούν του προγράμματος Miles+Bonus της AEGEAN μόνο εφόσον συνδεθούν στο myΔΕΗ και καταχωρήσουν τον Miles+Bonus αριθμό λογαριασμού τους στην αντίστοιχη ενότητα "ΔΕΗ myRewards Miles". Τότε και μόνο, θα πιστωθούν τα μίλια στον Miles+Bonus λογαριασμό τους.

2. Τρόπος συγκέντρωσης και εξαργύρωσης μιλίων

2.1 Συγκέντρωση

-Οι πελάτες μέσω του ΔΕΗ myRewards Miles συγκεντρώνουν μίλια από ενέργειες που αποφασίζει η ΔΕΗ σε συνεργασία με την AEGEAN.

- Οι ενέργειες που ισχύουν ανά χρήστη καταγράφονται για μία και μοναδική φορά ανά χρήστη myΔΕΗ. Εφόσον ο χρήστης ολοκληρώσει την συγκεκριμένη ενέργεια, δεν δικαιούται επιβράβευση μέσω συλλογής μιλίων 2^η φορά.

- Οι ενέργειες που αφορούν συγκέντρωση μιλίων ανά χρήστη δίνονται άπαξ.

- Οι πελάτες της ΔΕΗ ενημερώνονται για τις διαθέσιμες ενέργειες που μπορούν να κάνουν προκειμένου να συγκεντρώσουν μίλια από κάθε αγορά, μέσα από τις Χρήσιμες Ερωτήσεις & Απαντήσεις στην ενότητα "ΔΕΗ myRewards Miles", "Χρήσιμες ερωτήσεις και απαντήσεις".

- Τα μίλια που συγκεντρώνουν οι πελάτες από τις διάφορες ενέργειες εφόσον δεν έχουν συνδέσει τον Miles+Bonus αριθμό λογαριασμού τους στο myΔΕΗ, παραμένουν διαθέσιμα 365 ημέρες και μετά διαγράφονται.

- Για τις ενέργειες που αφορούν ενεργοποιήσεις καθώς και ανανεώσεις προϊόντων, ο χρήστης μπορεί να λάβει την επιβράβευση μέσω συγκέντρωσης μιλίων μόνο μία φορά για τις επόμενες 335 ημέρες (365 πλην 30 ημέρες της περιόδου ανανέωσης προϊόντος).

- Το κάθε μέλος του προγράμματος Miles+Bonus δύναται να ενημερώνεται για τα μίλια που έχει συγκεντρώσει μέσα από τον Miles+Bonus λογαριασμό του στο <https://el.aegeanair.com/milesandbonus/my-account/> ή καλώντας στο 801 11 20000 από σταθερό τηλέφωνο ή το +30 210 6261000 από κινητό ή από το εξωτερικό σε συνεχή βάση, 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα.

- Διευκρινίζεται ότι η συγκέντρωση μιλίων δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί όταν ο Miles+Bonus λογαριασμός του μέλους είναι κλειδωμένος.

2.2 Εξαργύρωση Μιλίων

Τα μέλη του προγράμματος Miles+Bonus έχουν τη δυνατότητα να εξαργυρώνουν μίλια πληρώνοντας/εξοφλώντας τον λογαριασμό ρεύματός τους μέσω του myΔΕΗ.

Τα μέλη του προγράμματος Miles+Bonus συλλέγουν μίλια από τις πτήσεις τους, αλλά και από συναλλαγές με άλλους συνεργάτες του Προγράμματος και έχουν τη δυνατότητα να εξαργυρώνουν τα μίλια αυτά πληρώνοντας/εξοφλώντας τον λογαριασμό ρεύματος τους μέσω του myΔΕΗ.

Επιπλέον, η αντιστοιχία των μιλίων ορίζεται ως:

Κανόνες εξαργύρωσης	
Αντιστοιχία μιλίων σε Ευρώ	300 μίλια=1€
Ελάχιστο ποσό εξαργύρωσης (για πληρωμή λογαριασμού)	4.500 μίλια

- Για την περίοδο **20/11/2023** έως και **20/01/2024** η αναλογία των μιλίων/ευρώ θα ορίζεται ως 210μίλια=1€ λόγω προωθητικής ενέργειας που ορίζεται για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Το ελάχιστο ποσό εξαργύρωσης παραμένει στα 4.500 μίλια και τα ποσά σε ευρώ (€) όπως ορίζεται ανεβαίνουν κλιμακωτά ανά 10€.

- Για την περίοδο **20/11/2023** έως και **20/01/2024** Το ελάχιστο ποσό εξαργύρωσης ορίζεται στα 4.200 μίλια και τα ποσά σε ευρώ (€) όπως ορίζεται ανεβαίνουν κλιμακωτά ανά 10€.

- Η εξαργύρωση μιλίων/πληρωμή λογαριασμού ΔΕΗ (ρεύματος) μέσω του προγράμματος ΔΕΗ myRewards Miles είναι δυνατή μόνο εφόσον η πληρωμή γίνει ηλεκτρονικά μέσω του myΔΕΗ.

- Οι πελάτες μπορούν να πληρώσουν μέρος του λογαριασμού ή να εξοφλήσουν τον λογαριασμό εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα μίλια που χρειάζονται για να καλυφθεί το συνολικό ποσό οφειλής.
- Κατά τη διαδικασία της πληρωμής, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει ανάμεσα σε ένα εύρος αντιστοιχιών μιλίων με ευρώ, ανάλογα με τα διαθέσιμα μίλια, καθώς και το ποσό οφειλής του λογαριασμού.
- Με την επιλογή μέρους του ποσού οφειλής, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να πληρώσει το υπόλοιπο που έχει απομείνει μέσω ηλεκτρονικής συναλλαγής με κάρτα μέσω της διατραπεζικής υπηρεσίας ΔΙΑΣ.
- Το ποσό που έχει εξοφληθεί με πληρωμή μέσω μιλίων θα αφαιρείται από το αρχικό ποσό οφειλής σε κάθε περίπτωση. Σε περίπτωση εξόφλησης ολόκληρου του ποσού του λογαριασμού του ρεύματος, τότε θα εμφανίζεται εξοφλημένος πλέον στον χρήστη.
- Η διαδικασία της εξαργύρωσης μιλίων είναι διαθέσιμη και για όσους έχουν πάγια εντολή ενεργή, αρκεί να εξαργυρώσουν πριν την ημερομηνία λήξης του λογαριασμού, με την διαδικασία της πληρωμής μέσω του myΔΕΗ όπως περιγράφεται ανωτέρω.

3. Δικαιούχοι του προγράμματος ΔΕΗ myRewards Miles

Οι πελάτες που έχουν οικιακή & επαγγελματική παροχή (Γ21-Γ22-Γ23) Χαμηλής Τάσης εφόσον είναι εγγεγραμμένοι και διατηρούν χρήστη στην υπηρεσία myΔΕΗ και οι οποίοι είναι μέλη του προγράμματος Miles+Bonus της AEGEAN:

1. Δικαίωμα συλλογής μιλίων έχουν όλα τα Miles+Bonus μέλη, ανεξαρτήτως βαθμίδας.
2. Δικαίωμα εξαργύρωσης μιλίων για εξόφληση λογαριασμού έχουν τα Miles+Bonus μέλη που έχουν ολοκληρώσει την εγγραφή τους, και που έχουν καταχωρήσει τουλάχιστον 1 πτήση με την AEGEAN, την Olympic Air ή τις συνεργαζόμενες αεροπορικές εταιρίες της Star Alliance στον Miles+Bonus λογαριασμό τους, καθώς και οι κάτοχοι AEGEAN Bonus Visa ή AEGEAN Mastercard με ολοκληρωμένη εγγραφή.
3. Τα μίλια είναι μίλια εξαργύρωσης μόνο (Award Miles), όπως ορίζονται στο κεφάλαιο 4 «ΜΙΛΙΑ / ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΤΛ» στους όρους του προγράμματος Miles+Bonus της AEGEAN στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://el.aegeanair.com/oroi-kai-gnostopoiiseis/milesbonus-terms-and-conditions/>
4. Οι χρήστες πρέπει να διαθέτουν επαρκή αριθμό έγκυρων μιλίων εξαργύρωσης στο λογαριασμό τους, όσων απαιτούνται για την εξόφληση λογαριασμού από την ιστοσελίδα www.dei.gr, μέσω της υπηρεσίας myΔΕΗ, με μερική ή ολική εξαργύρωση μιλίων.
5. Όταν η εξόφληση λογαριασμού έχει πραγματοποιηθεί μέσω της διαδικασίας εξαργύρωσης μιλίων, δεν επιτρέπεται η επιστροφή των μιλίων που είχαν εξαργυρωθεί κατά την πληρωμή.

4. Πνευματική ιδιοκτησία

Όλα τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, εμπορικά σήματα και όλα τα λοιπά δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας σε σχέση με όλη την ύλη, το περιεχόμενο και οι πληροφορίες συμπεριλαμβανομένων, όχι αποκλειστικά, διαδικασιών, μεθόδων εργασίας, λογισμικού, σχεδίων, κειμένων, σχεδιασμού και τεχνογνωσίας, που παρέχονται ως μέρος της Υπηρεσίας ανήκουν ανά πάσα στιγμή στη ΔΕΗ ή σε αυτούς που μας παρέχουν την άδεια χρήσης τους.

5. Λοιποί Όροι

- Σε περίπτωση διαγραφής του χρήστη myΔΕΗ ενδέχεται τα κερδισμένα μίλια να χαθούν. Σε ενδεχόμενη επανεγγραφή, θα χρειαστεί να δημιουργηθούν νέοι κωδικοί πρόσβασης (Όνομα Χρήστη και Κωδικό Πρόσβασης).

- Για περιπτώσεις αποχώρησης από τη ΔΕΗ ή μη καταχώρησης του Miles+Bonus αριθμού λογαριασμού για την πίστωση των μιλίων που τυχόν έχουν συγκεντρωθεί, οι πελάτες έχουν το περιθώριο των 365 ημερών από την ημέρα που έχει ολοκληρωθεί η αντίστοιχη κίνηση να καταχωρήσουν τον Miles+Bonus αριθμό λογαριασμού, αλλιώς τα μίλια θα χαθούν στο πέρας αυτών.

- Σε περίπτωση αλλαγής των προσωπικών στοιχείων (ΑΦΜ-ΑΔΤ) του πελάτη και δημιουργίας νέου χρήστη στην υπηρεσία myΔΕΗ, τα μίλια που έχουν συγκεντρωθεί παραμένουν διαθέσιμα στον προηγούμενο χρήστη και δεν θα εμφανίζονται στον νέο.

- Για παλαιότερες κινήσεις όπου η υπηρεσία δεν ήταν διαθέσιμη για τους χρήστες δεν επιβραβεύονται οι δράσεις των πελατών με αντίστοιχα μίλια.

- Σε περίπτωση παραβίασης ή κατάχρησης της υπηρεσίας με δόλο για προσωπικό όφελος ή άλλο, η ΔΕΗ διατηρεί κάθε δικαίωμα να προβεί σε ενέργειες αποκατάστασης ή να ασκήσει τα δικαιώματά της με κάθε έννομο μέσο.

--Από την 1/11/2023, πλέον οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να καταχωρήσουν ένα (1) Miles+Bonus ID ανά χρήστη myDei.

Οι υπόψη όροι αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της αρχικά συμφωνηθείσας σύμβασης μεταξύ της ΔΕΗ καθώς και της αεροπορικής εταιρίας AEGEAN AIRLINES S.A σε σχέση με το αντικείμενό της καθώς και του προγράμματος Miles+Bonus της αεροπορικής εταιρίας AEGEAN AIRLINES S.A.

Τυχόν ακυρότητα οποιουδήποτε εκ των Όρων, δεν επιφέρει ακυρότητα του συνόλου αυτών, οι δε υπόλοιποι Όροι εξακολουθούν να δεσμεύουν τα Μέρη κατά το έγκυρο τμήμα τους.