

Όροι Χρήσης Υπηρεσίας nrg AI ψηφιακός βοηθός

A. Εισαγωγικά

1. Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «**NRG SUPPLY AND TRADING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**» και τον διακριτικό τίτλο «**NRG SUPPLY AND TRADING S.A.**», που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, επί της συμβολής της λεωφόρου Κηφισίας αρ. 168 με την οδό Σοφοκλέους, με ΑΦΜ 998102480, της Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών (εφεξής η «nrg»), προσφέρει στους πελάτες της την **υπηρεσία nrg AI ψηφιακός βοηθός** (εφεξής η «Υπηρεσία»), μέσω της οποίας έκαστος πελάτης έχει τη δυνατότητα να λάβει πληροφόρηση σχετικά με τα προϊόντα της nrg, καθώς και χρήσιμες πληροφορίες συνδεδεμένες με τις παροχές τους ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου, που διαθέτει στην nrg.
2. Η χρήση της Υπηρεσίας, διέπεται από τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις (εφεξής «Όροι»), τους οποίους οι Χρήστες της εν λόγω υπηρεσίας (εφεξής ο «Χρήστης»/οι «Χρήστες»), καλούνται να διαβάσουν προσεκτικά και να συμμορφώνονται με αυτούς. Περαιτέρω, η χρήση της Υπηρεσίας συνεπάγεται την εκ μέρους του Χρήστη αποδοχή των όρων και προϋποθέσεων χρήσης του ιστοτόπου της nrg (<https://www.nrg.gr/el/oroi-proipotheseis>) και της πολιτικής απορρήτου της nrg (<https://www.nrg.gr/el/politiki-aporritou>). Η χρήση της Υπηρεσίας εκ μέρους ορισμένου Χρήστη συνεπάγεται την ανεπιφύλακτη αποδοχή του συνόλου των ως άνω. Εάν κάποιος Χρήστης δε συμφωνεί με αυτούς τους ως άνω όρους, οφείλει να μην προβεί στην χρήση της εν λόγω υπηρεσίας.

B. Χρήση της Υπηρεσίας

1. Η Υπηρεσία απευθύνεται αποκλειστικά και μόνο σε ενήλικους χρήστες. Χρήση της Υπηρεσίας από ανήλικους χρήστες χωρίς τη συγκατάθεση των γονέων ή κηδεμόνων τους απαγορεύεται απολύτως.
2. Η Υπηρεσία παρέχεται αποκλειστικά και μόνο στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα.
3. Μέσω της Υπηρεσίας έκαστος Χρήστης δύναται να λάβει άμεσα και σε πραγματικό χρόνο, μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων, πληροφορίες που αφορούν είτε σε προϊόντα και υπηρεσίες της nrg, είτε στις παροχές ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου του, που εκπροσωπεί η nrg.
4. Για τη λήψη γενικών πληροφοριών συναφών με τα προϊόντα και υπηρεσίες της nrg, η Υπηρεσία παρέχεται χωρίς ταυτοποίηση του χρήστη. Αντιθέτως, λήψη πληροφοριών συνδεδεμένων με ορισμένη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου προϋποθέτει την επιτυχή ταυτοποίηση του Χρήστη της Υπηρεσίας.

5. Η Υπηρεσία είναι σχεδιασμένη να λειτουργεί μεμονωμένα για κάθε Χρήστη. Δυνατότητα παράλληλης σύνδεσης/χρήσης από περισσότερους από έναν Χρήστες δεν προσφέρεται.

6. Ο σκοπός της Υπηρεσίας είναι να καταστήσει την εμπειρία των πελατών της nrg πιο ευχάριστη, μέσω της άμεσης πρόσβασης των τελευταίων σε κατά το δυνατόν ακριβείς πληροφορίες σχετικές με τα εκάστοτε διαθέσιμα προϊόντα και υπηρεσίες της nrg, ή σε πληροφορίες συνδεδεμένες με την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ή φυσικού αερίου εκάστου Χρήστη.

Γ. Υποχρεώσεις των Χρηστών

1. Οι Χρήστες οφείλουν, κατά τη χρήση της Υπηρεσίας, να μην παραβιάζουν, καθ' οιονδήποτε τρόπο, τους Όρους, καθώς και να μην κάνουν χρήση της Υπηρεσίας για σκοπούς παράνομους ή ανήθικους ή εν γένει να μην επιδεικνύουν συμπεριφορά ικανή να πλήξει, καθ' οιονδήποτε τρόπο, τα συμφέροντα της nrg ή/και των Χρηστών της Υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένου και του δικαιώματος τρίτων προσώπων στο ιδιωτικό απόρρητο (π.χ. μη εξουσιοδοτημένη διαβίβαση πληροφοριών τρίτων προσώπων).

2. Οι Χρήστες της Υπηρεσίας οφείλουν να συμμορφώνονται με τους κανόνες και τις διατάξεις του ελληνικού, ευρωπαϊκού και διεθνούς δικαίου, τα χρηστά ήθη και τους παρόντες Όρους, και να απέχουν από κάθε παράνομη και καταχρηστική συμπεριφορά που δύναται να έχει επιπτώσεις στους άλλους Χρήστες, ή εν γένει τρίτους, να προκαλέσει βλάβη ή δυσλειτουργία στην Υπηρεσία και κατ' επέκταση ζημία, βλάβη στην nrg και τα συστήματα αυτής. Όπως ενδεικτικά, οι Χρήστες οφείλουν να μην αποστέλλουν μηνύματα με περιεχόμενο εξυβριστικό, απειλητικό, προσβλητικό, δυσφημιστικό, τρομοκρατικό, συκοφαντικό, άσεμνο ή ψευδές,

3. Εάν η nrg υποπτευθεί ή διαπιστώσει ότι ορισμένος Χρήστης αποπειράται να χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία κατά τρόπο ανήθικο ή παράνομο, δικαιούται να αρνηθεί την ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων με τον Χρήστη και να διακόψει μερικά ή ολικά, προσωρινά ή οριστικά, τη δυνατότητα χρήσης της Υπηρεσίας, καθώς και να αναγγείλει το σχετικό περιστατικό στις αρμόδιες Αρχές.

Δ. Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας

Όλο το περιεχόμενο που παράγεται από το εργαλείο AI προστατεύεται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας. Δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή, διανομή ή τροποποίηση του περιεχομένου χωρίς την έγγραφη άδεια του κατόχου των δικαιωμάτων.

Ε. Περιορισμός Ευθύνης

Η nrg καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε οι πληροφορίες που παρέχονται μέσω της Υπηρεσίας να ανταποκρίνονται στις ερωτήσεις των Χρηστών και να είναι πλήρεις, ακριβείς και ορθές. Παρά ταύτα, έκαστος Χρήστης της Υπηρεσίας οφείλει να γνωρίζει ότι οι απαντήσεις δίδονται αυτοματοποιημένα, μέσω της τεχνολογίας Artificial Intelligence (εφεξής AI) και ως εκ τούτου η nrg ουδεμία ευθύνη φέρει για τυχόν λάθη, παραλείψεις ή οποιεσδήποτε ελλείψεις που αφορούν στις πληροφορίες που δίδονται μέσω της Υπηρεσίας, ή/και για καθυστερήσεις ή διακοπές ή αδυναμία μετάδοσης των πληροφοριών ή/και για οποιαδήποτε ζημία προκληθεί στον Χρήστη λόγω της χρήσης ή αδυναμίας χρήσης της Υπηρεσίας ή/και των πληροφοριών που έλαβε μέσω αυτής.

ΣΤ. Τροποποιήσεις της Υπηρεσίας και των Όρων Χρήσης αυτής

1. Η nrg διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί οποτεδήποτε την Υπηρεσία κατά την απόλυτη αυτής κρίση και διακριτική ενέργεια, ήτοι όλως ενδεικτικά προσθέτοντας νέες ή τροποποιώντας τις ήδη υφιστάμενες λειτουργίες ή επιλογές. Οι Χρήστες θα ενημερώνονται για τυχόν νέες προσθήκες ή/και τροποποιήσεις της Υπηρεσίας με κάθε πρόσφορο τρόπο, κατά την απόλυτη κρίση της nrg.
2. Η nrg διατηρεί το μονομερές και απεριόριστο δικαίωμα να τροποποιεί αυτούς τους όρους χρήσης της Υπηρεσίας ανά πάσα στιγμή. Οι αλλαγές θα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα μας και θα ισχύουν από τη στιγμή της δημοσίευσης. Οποιαδήποτε τροποποίηση των Όρων της Υπηρεσίας δεν προϋποθέτει την προηγούμενη ενημέρωση και συναίνεση του Χρήστη. Οι Χρήστες θα πρέπει να επισκέπτονται σε τακτά χρονικά διαστήματα τους Όρους για να ενημερώνονται για τυχόν τροποποιήσεις αυτών, καθώς και για την τελευταία ισχύουσα έκδοση αυτών.

Ζ. Αναστολή ή Κατάργηση της Υπηρεσίας από την nrg

Η nrg διατηρεί επίσης το μονομερές και απεριόριστο δικαίωμα να αναστείλει ή/και να καταργήσει την Υπηρεσία, ή/και ορισμένες μόνο λειτουργικότητες/επιλογές/δυνατότητες αυτής, οποτεδήποτε και για οποιονδήποτε λόγο, κατά την απόλυτη κρίση και διακριτική της ευχέρεια, και χωρίς την τήρηση οιασδήποτε προθεσμίας, ενημερώνοντας τους Χρήστες της Υπηρεσίας της με κάθε πρόσφορο κατά την κρίση της τρόπο.

Η. Ενημέρωση/Συγκατάθεση στην Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων / Χρήση cookies

1. Για τη λήψη γενικών, μη προσωποποιημένων, πληροφοριών σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της nrg, η χρήση της Υπηρεσίας γίνεται χωρίς τη συλλογή ή επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Σε περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας για τη λήψη γενικών, μη

προσωποποιημένων, πληροφοριών, το ιστορικό των συνομιλιών σας διαγράφεται αμέσως μόλις κλείσετε την καρτέλα συνομιλίας σας .

2. Αντιθέτως, εφόσον επιθυμείτε να κάνετε χρήση της Υπηρεσίας προς το σκοπό λήψης προσωποποιημένων πληροφοριών, ήτοι πληροφοριών σχετικών με την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ή φυσικού αερίου σας, τότε η nrg θα συλλέξει, με τη συγκατάθεσή σας, αποκλειστικά και μόνο τα στοιχεία σας εκείνα που είναι αναγκαία για την ταυτοποίησή σας ως υποκείμενο δεδομένων των σχετικών πληροφοριών. Σε περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας για τη λήψη προσωποποιημένων πληροφοριών, η σχετική συνομιλία σας αποθηκεύεται στον ηλεκτρονικό φάκελο σας και διατηρείται για όλη τη διάρκεια ισχύος της συνεργασίας σας με την nrg και μετά τη λήξη αυτής, για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται μέχρι την παραγραφή των πάσης φύσεως αξιώσεων υμών, ή/και τυχόν τρίτων ελεγκτικών φορέων από την εταιρεία μας .

3. Σε κάθε περίπτωση, η χρήση της Υπηρεσίας εκ μέρους κάποιου Χρήστη αποτελεί σαφή εκ μέρους του τελευταίου δήλωση συναίνεσης κατά την έννοια του Κανονισμού Ε.Ε. 2016/679 (GDPR) χρήσης των προσωπικών του δεδομένων, προς το σκοπό χρήσης της Υπηρεσίας, καθώς και για σκοπούς ενημέρωσης και επικοινωνίας με αυτόν σχετικά με την Υπηρεσία.

Υπεύθυνος Επεξεργασίας των δεδομένων σας και Διαχειριστής της Υπηρεσίας είναι η εταιρεία NRG SUPPLY AND TRADING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε. – Λεωφόρος Κηφισίας 168 και Σοφοκλέους, Τ.Κ. 15126 Αμαρούσιο Αττικής, τηλ. 2109606091, ηλ/κή διεύθυνση cs@nrg.gr.

Τα προσωπικά σας δεδομένα δεν θα αποκαλυφθούν σε τρίτα πρόσωπα για άλλους μη σχετικούς σκοπούς. Θα διαβιβασθούν μόνο σε συνδεδεμένα με εμάς πρόσωπα, τα οποία κατ' εντολή και για λογαριασμό μας παρέχουν ως εκτελούντες την επεξεργασία εμπορικές, επαγγελματικές ή τεχνικές υπηρεσίες που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση του αναφερόμενου σκοπού, και με τις ίδιες εξασφαλίσεις ότι δεν θα επεξεργαστούν τα δεδομένα σας παρά μόνο κατ' εντολή και για λογαριασμό μας, και σύμφωνα με το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο.

Για περισσότερες λεπτομέρειες καθώς και για την άσκηση των δικαιωμάτων σας που απορρέουν από τα άρθρα 15-22 του ΓΚΠΔ μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων («ΥΠΔ») στην ακόλουθη διεύθυνση dataprotection@nrg.gr. Μπορείτε επίσης να επισκεφθείτε την Πολιτική Απορρήτου μας στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://www.nrg.gr/el/politiki-aporritou>. Τέλος, μπορείτε επίσης να κάνετε καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στη διεύθυνση www.dpa.gr.

4. Η Υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί ούτε συλλέγει cookies για την ταυτοποίηση των χρηστών.

Θ. Τελικές διατάξεις

1. Οι Όροι της Υπηρεσίας έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα www.nrg.gr. Σε περίπτωση που ορισμένος όρος κριθεί άκυρος, η εν λόγω ακυρότητα ουδόλως επιδρά των υπολοίπων όρων και προϋποθέσεων χρήσης της Υπηρεσίας.
3. Οποιαδήποτε διαφορά σχετικά με την Υπηρεσία και τους Όρους επιλύεται από τα δικαστήρια των Αθηνών.
4. Έκαστος Χρήστης, δια της χρήσεως της Υπηρεσίας, παραιτείται από την προσβολή της εγκυρότητας των Όρων αυτής, καθώς και από τη διεκδίκηση οποιασδήποτε αποζημιώσεως με αφορμή ή εξαιτίας της Υπηρεσίας.
5. Τυχόν καθυστέρηση εκ μέρους της nrg στην άσκηση ορισμένου δικαιώματός της δε σημαίνει, ούτε μπορεί να εκληφθεί ως παραίτησή της από το δικαίωμά της αυτό.

Μαρούσι, Οκτώβριος 2025