

## ΕΝΩΠΙΟΝ ΚΑΘΕ ΑΡΜΟΔΙΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ ΚΑΙ ΑΡΧΗΣ

### ΕΞΩΔΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ- ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑ

Του Ιδρύματος Ηλεκτρονικού Χρήματος με την επωνυμία «**VIVA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ**», που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, Λ. Αμαρουσίου-Χαλανδρίου 18-20, νομίμως εκπροσωπούμενου,

#### ΠΡΟΣ

- 1) Την εταιρεία με την επωνυμία «**SoftOne Technologies A.E.**», που εδρεύει επί της Αχιλλέως 8 & Λ. Κατσώνη, όπως νομίμως εκπροσωπείται,
- 2) Την εταιρεία με την επωνυμία «**Entersoft A.E.**», που εδρεύει επί της Λ. Συγγρού 362, στην Καλλιθέα, Τ.Κ. 17674, όπως νομίμως εκπροσωπείται,

#### ΚΟΙΝΟΠΟΥΜΕΝΗ ΠΡΟΣ:

##### 1) Τις εταιρείες με την επωνυμία :

- I. «**Euronet Merchant Services Ίδρυμα Πληρωμών Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία**», που εδρεύει στον δήμο Καλλιθέας Αττικής, που εδρεύει στην οδό Σαχτούρη 1 & Λεωφόρο Ποσειδώνος, Τ.Κ. 17674, όπως νομίμως εκπροσωπείται,
- II. «**Worldline Merchant Acquiring Greece**», που εδρεύει στη Λεωφ. Μεσογείων 253-255 & Ρήγα Φεραίου 44-46, Τ.Κ. 15451 Νέο Ψυχικό Αθήνα, όπως νομίμως εκπροσωπείται,

##### 2) Τους φορείς του Δημοσίου :

- I. **Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων Διοικητή**, υπόψιν κ. Γεωργίου Πιτσιλή, που εδρεύει Καραγιώργη Σερβίας 10, Τ.Κ. 101 84 Αθήνα
- II. **Υπουργείο Οικονομικών, γραφείο Υπουργού κ. Χατζηδάκη**, που εδρεύει στην οδό Νίκης 5-7, Τ.Κ. 105 63 Αθήνα,
- III. **Γενική Γραμματεία Εμπορίου, Υπουργείο Ανάπτυξης**, υπόψιν κ. Σωτήρη Αναγνωστόπουλου, που εδρεύει στην Πλατεία Κάνιγγος, Τ.Κ. 10181 Αθήνα,
- IV. **Επιτροπή Ανταγωνισμού**, υπόψιν κου Προέδρου, που εδρεύει στην οδό Κότσικα 1Α & Πατησίων Τ.Κ. 10434, Αθήνα,

##### 3) Τις εταιρείες με την επωνυμία :

- I. «**EDPS**», που εδρεύει στην Γλυφάδα Αττικής, επί της οδού Λ. Βουλιαγμένης 134, Τ.Κ. 16674, όπως νομίμως εκπροσωπείται,
- II. «**Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρία Διαχείρισεως και Λειτουργίας Δικτύων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών ΚΑΡΝΤΛΙΝΚ**», που εδρεύει επί της Λεωφόρου Μεσογείων 253 – 255 και Ρήγα Φεραίου 44-46, Ψυχικό, Τ.Κ. 15451, όπως νομίμως εκπροσωπείται,
- III. «**Mellon Technologies Ανώνυμη Εμπορική Εταιρεία Συστημάτων και Υπηρεσιών – Ιδιωτική Επιχείρηση Παροχής Υπηρεσιών Ασφαλείας**», που εδρεύει στην Λεωφόρο Αθηνών -Πειραιώς 74Α, Πειραιάς, Τ.Κ 185 47, όπως νομίμως εκπροσωπείται,
- IV. «**NBG PAY A.E.**», που εδρεύει στην Λ. Ανθούσας 3, Παλλήνη 153 51, όπως νομίμως εκπροσωπείται
- V. «**NEXI ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΕΛΛΑΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**», που εδρεύει επί της Χαριλάου Τρικούπη, 15, Αθήνα, Τ.Κ. 10678, Αττική, όπως νομίμως εκπροσωπείται,

- VI. **«Attica Bank Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία»**, που εδρεύει επί της Παλαιών Πατρών Γερμανού 3-5, Αθήνα, Τ.Κ. 105 61, όπως νομίμως εκπροσωπείται,
- VII. **«INSS (Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου)»**, που εδρεύει επί της Πατριάρχου Ιωακείμ & Καραπάνου 6, στα Ιωάννινα, Ελλάδα, όπως νομίμως εκπροσωπείται.

-----

Σε απάντηση του εξωδίκου σας, προς πλήρη διάψευση των ισχυρισμών σας και παράλληλα προς επιβεβαίωση των θέσεων μας, διαβάσαμε σήμερα στον Τύπο τη δήλωση του κ. Κιτιξή, Managing Director της Wordline, ο οποίος για το ζήτημα της διακριτικής χρέωσης δήλωσε κατηγορηματικά ότι **«Εμείς δεν προχωράμε σε τέτοιες πρακτικές. Δεν απορροφούμε ούτε έχουμε μετακυλήσει κανένα κόστος. Η διασύνδεση δεν γίνεται από εμάς. Εμείς απλώς ετοιμάζουμε τα POS για να μπορέσουν να δεχτούν το software. Δεν πάμε, δηλαδή, στον πελάτη. Η διασύνδεση γίνεται από τον τεχνικό της εκάστοτε εταιρείας»**. Η δήλωση αυτή, από τον πλέον αρμόδιο και άμεσα εμπλεκόμενο εκπρόσωπο της Wordline, σας αφήνει παντελώς έκθετους και επιβεβαιώνει τη θέση μας ως προς την διακριτική μεταχείριση και τις αθέμιτες πρακτικές που εφαρμόζετε.

Όπως άριστα γνωρίζετε, το σύνολο των τερματικών POS της εταιρείας μας, «Viva Υπηρεσίες Πληρωμών Μονοπρόσωπη Α.Ε.» (εφεξής: **“VIVA”**), πληροί όλες τις τεχνικές προδιαγραφές για την ακώλυτη διασύνδεση αυτών με τα συστήματα τιμολόγησης και ERP που πρόκειται να συνδεθούν με την ΑΑΔΕ εντός των προθεσμιών που έχει προβλέψει συναφώς ο νόμος (αρχικά μέχρι 30.9.2024 και πλέον μέχρι 29.11.2024).

Πέραν τούτου, συνιστά αυτονόητη υποχρέωση σας να συνεργάζεστε με τους παρόχους τερματικών POS κατ' εφαρμογή της αρχής της τεχνολογικής ουδετερότητας, προκειμένου να εξασφαλίσετε στους πελάτες τους και στους ίδιους τους παρόχους, την ακώλυτη διασύνδεση των τερματικών POS που χρησιμοποιούν με τα συστήματα της ΑΑΔΕ, ώστε να μη δυσχεραίνεται ο ανταγωνισμός μεταξύ των παρόχων POS αλλά και των πελατών τους.

Δυστυχώς, έχουν λάβει χώρα επικοινωνίες πελατών μας με συνεργάτες σας, από τις οποίες προκύπτει σαφώς ότι τόσο εσείς όσο οι συνεργάτες σας βλάπτετε αθέμιτα τη φήμη και την πελατεία της εταιρείας μας, επικαλούμενοι ανυπόστατα κωλύματα όσον αφορά τη δυνατότητα διασύνδεσης των τερματικών POS και εν γένει των ολοκληρωμένων λύσεων πληρωμών που προσφέρει η Viva με τα δικά σας ERP και συστήματα τιμολόγησης.

Σας επισημαίνουμε ότι η εταιρεία μας στην προσπάθειά της να προστατευτεί από τις παράνομες και αθέμιτες πρακτικές σας, έχει ήδη καταθέσει την από 1.10.2024 αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, με την οποία ζητάμε να απαγορευτεί η σε βάρος μας αθέμιτη συμπεριφορά σας, ιδίως σε σχέση με τη διακριτική μεταχείριση κατά τον καθορισμό της τιμής διάθεσης και εγκατάστασης του λογισμικού connector προς διασύνδεση των POS της VIVA με τα τερματικά ERP, καθώς και η παράνομη ετήσια συνδρομή του ποσού των 50,00€ ανά POS για την εν λόγω διασύνδεση.

Στο παρόν επισυνάπτουμε ενδεικτικώς και μόνον, ορισμένες επικοινωνίες πελατών μας, με τις οποίες προκύπτει σαφώς ότι εσείς και οι συνεργάτες σας βλάπτετε τη φήμη και την πελατεία της εταιρείας μας επικαλούμενοι σε βάρος μας, ανύπαρκτα κωλύματα σχετικά με τη δυνατότητα διασύνδεσης των λύσεων πληρωμών της Viva με τα δικά σας ERP και συστήματα τιμολόγησης.

**ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

**ΚΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ ΠΑΝΤΟΣ ΝΟΜΙΜΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΜΑΣ**

**ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΟΜΑΣΤΕ ΕΝΤΟΝΩΣ** για την ως άνω αθέμιτη συμπεριφορά σας, η οποία βλάπτει ευθέως τη φήμη και την πελατεία μας μέσω της διασποράς αναληθών φημών ως προς τη διασυνδεσιμότητα των τερματικών POS της εταιρείας μας

**ΣΑΣ ΚΑΛΟΥΜΕ ΑΜΕΣΑ και πάντως ΤΟ ΑΡΓΟΤΕΡΟ ΜΕΧΡΙ ΤΗ ΔΕΥΤΕΡΑ 7/10/2024 και ώρα 20:00** όπως

(α) ενημερώσετε εγγράφως όλο το δίκτυο των συνεργατών σας ότι τα συστήματα τιμολόγησης και ERP που χρησιμοποιείτε συνδέονται απρόσκοπτα με όλα τα τερματικά της VIVA, κοινοποιώντας την εν λόγω ενημέρωση και σε εμάς και

(β) ενημερώσετε εγγράφως περί αυτού το πελατολόγιό σας, κοινοποιώντας συγχρόνως και σε εμάς την εν λόγω ενημέρωση

Μαρούσι, 3.10.2024

Η Πληρεξούσια Δικηγόρος

Signed by:  
**Σοφία Δημητρακάκη**  
B393580DCEC4455...

**ΣΟΦΙΑ Ι. ΔΗΜΗΤΡΑΚΑΚΗ**

**ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ**

**A.M. Δ.Σ.Α. 32673**

**VIVA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ Μ.Α.Ε.**

**ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ – ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ 18-20, 15125 ΜΑΡΟΥΣΙ**

**ΑΦΜ 997671771 – Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ**

[Redacted]  
**Sent:** Saturday, September 28, 2024 10:42

**To:** kataggelia <kataggelia@viva.com>

**Subject:** ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ POS με ΣΥΣΤΗΜΑ Softone , με κοροϊδεψαν ?

Some people who received this message don't often get email from info@autoglass.gr. [Learn why this is important](#)

Καλημερα σας .

Εχω Softone erp , ο πωλητης/συνεργατης ειναι η εταιρια [Redacted] με [Redacted] και τηλ [Redacted]

αρχικα μου ειπαν οτι αμα συνδεσω το viva POS στο SOFTONE θα εχω μια ετησια συνδρομη 50 ευρω + φπα ανα POS ,μονο εαν βαλω erp 'η worldline μου ειπαν ειναι "δωρεαν", ειπα κανενα προβλημα ειμαι πελατης της VIVA απο το 2017 και ειμαι ευχαριστημενος και τους ειπα να προχωρησουν με την συνδεση και θα πληρωνω 100 ευρω + φπα το ετος (εχω 2 viva POS) .

Ηρθε η ωρα για την διασυνδεση και μου λενε οτι τελικα το POS της VIVA δεν μπορει να συνδεθει με το ERP softone και οτι θα πρεπει να αγορασω καινουργιο POS απο την VIVA 'η να παρω το δωρεαν POS απο τους συνεργατες τους με μηνιαιο κοστος ενοικιασης εξοπλισμου .

Ουσιαστικα με αναγκασαν μου ειπαν οτι με τα erp θα ειμαι σε 2 μερες ετοιμος και οπως εγινε , μου φανηκε μονοδρομος για να προλαβω την προθεσμια διασυνδεσης απο την ΑΑΔΕ .

Στην διαθεση σας

[Redacted]

Διαχειριστής

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

--

- [Redacted] 10
- [Redacted] 0
- [Redacted]
- [Redacted]

From: [Redacted]  
Sent: Friday, September 27, 2024 21:53  
To: kataggelia <kataggelia@viva.com>  
Subject: Καταγγελία

Some people who received this message don't often get email from [Redacted] [Learn why this is important](#)

Καλησπέρα σας!

Ένω μου είχαν στείλει απο την εταιρία που πήρα το φορολογικό πρόγραμμα και είναι και πάροχος μας, μια λίστα με μηχανάκια, και πήρα ένα απο αυτά, όταν το αγόρασα, έλεγαν οτι δεν μπορούν να το συνδέσουν γιατί δεν τους δίνει πρόσβαση η νίνα με αποτέλεσμα να με αναγκάσουν να πάρω απο την cardlink και να πετάξω στα σκουπίδια στην ουσία το άλλο.

Έχω όλα τα μέιλ που σας κατηγορούν και οτι εσείς δεν δίνεται πρόσβαση, με αποτέλεσμα να στρέφονται οι πελάτες σας άλλο.

Η εταιρία είναι η [Redacted]

Παρακαλώ να κρατήσετε την ανωνυμία μου για να μην μου κάνουν κάποιο πρόβλημα στο εμπορικό πρόγραμμα, αλλά αν προχωρήσει και χρειαστείτε στοιχεία, μπορώ και θέλω να σας βοηθήσω γιατί έχουν κάνει πολλά και τους τα έχω μαζεμένα. Απλά να έχω βρει τρόπο αλλαγής προγράμματος και μείνω ξεκρέμαστη.

Με εκτίμηση,  
[Redacted]

**From:** [redacted]  
**Sent:** Friday, September 27, 2024 20:56  
**To:** kataggelia <kataggelia@viva.com>  
**Subject:** Soft1 & Viva

Ορισμένα άτομα που έλαβαν αυτό το μήνυμα δεν λαμβάνουν συχνά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από [redacted]. [Μάθετε γιατί αυτό είναι σημαντικό](#)

Καλησπέρα σας,

Έχουμε και εμείς υποστεί αυτό τον εκβιασμό από Soft1 και υποστηρίζουν χωρίς χρέωση ΜΟΝΟ POS Eurobank και Πειραιώς.

Το ποσό που μας ζητάνε είναι 50 ευρώ ανά έτος ανά POS.

Εκτός αυτού παρόλο που αγοράσαμε το Mini Card Reader για iOS ή Soft1 δεν το υποστηρίζει και αναγκαστήκαμε να προβούμε σε αγορά Android, το οποίο ακόμα δεν έχει ενεργοποιηθεί και δεν γνωρίζουμε ακόμα αν λειτουργεί.

Μπορούμε να σας προμηθεύσουμε και με την προσφορά που μας έχουν στείλει.

Για οποιαδήποτε πληροφορία θέλετε, μπορείτε να καλέσετε τον Νόμιμο Εκπρόσωπο της εταιρείας μας στο [redacted].

Σας ευχαριστούμε για τις ενέργειες σας.

Kind regards,

[redacted]

t. [redacted]

f. [redacted]

s. [redacted] 14459 Cr

w. [REDACTED]

e. [REDACTED]

**\*Disclaimer:\***

This e-mail message may contain confidential or legally privileged information and is intended only for the use of the intended recipient(s). Any unauthorized disclosure, dissemination, distribution, copying, or taking any action in reliance on the information herein is prohibited. E-mails are not secure and cannot be guaranteed to be error-free as they can be intercepted, amended, or contain viruses. Anyone who communicates with us by e-mail is deemed to have accepted these risks. edgIT is not responsible for errors or omissions in this message and denies any responsibility for any damage arising from the use of e-mail. Any opinion and other statement contained in this message and any attachments are solely those of the author and do not necessarily represent those of the company.

Think before you print!

**From:** [REDACTED]  
**Sent:** Friday, September 27, 2024 20:56  
**To:** Support Viva <support@viva.com>  
**Cc:** kataggelia <kataggelia@viva.com>  
**Subject:** Re: ΕΠΕΙΓΟΥΣΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ - ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ POS με ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

Some people who received this message don't often get email from [REDACTED]

[Learn why this is important](#)

Καλησπέρα σας από τις [REDACTED] με [REDACTED]

Έχουμε πάει πρόσφατα στην [REDACTED] η οποία μας είπε ότι το τερματικό που μας φέρατε δεν είναι συμβατό και πως ή πρέπει να μας αλλάξετε τερματικό ή να βάλουμε την εφαρμογή για κινητά με χρέωση φυσικά

Μας πρότειναν μάλιστα να φύγουμε απ την VIVA και να πάμε σε κάτι άλλο που συνεργάζονται χωρίς χρέωση και είναι της τράπεζας eurobank αν θυμάμαι καλά. Αν το χρειαστείτε μπορώ να ψάξω και να το βρω

Σας έχω καλέσει πολλές φορές για να σας επιστρέψω το τερματικό και να δούμε τον τρόπο που θα συνεργαστούμε αλλά ο αυτόματος τηλεφωνητής σας δεν οδηγεί πουθενά ενώ απ το τσατ κοροϊδεύουν και το κλείνουν. Και απ το τσατ όμως με παρέπεμψαν στο τηλεφωνο που δεν οδηγεί πουθενά

Σας έχω στείλει και e mail αλλά με αγνοήσατε οπότε κάτι άλλο δεν μπορώ να κάνω

Καλέστε με στο [REDACTED] μεσα για να δούμε αν υπάρχει τρόπος συνεργασίας

Η ΕΝΤΕΡΣΟΦΤ δεν είναι εταιρία αλλά μπουρδέλο. Ήδη αποφασίσαμε να φύγουμε απ αυτούς και να επιστρέψουμε στην έψιλον αλλά το θέμα με το δικό σας τερματικό πρέπει να λυθεί άμεσα

Για ότι χρειαστείτε που θα είναι ενάντια στην ΕΝΤΕΡΣΟΦΤ μπορώ να σας το παρέχω

Με εκτίμηση

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



**Subject:** Fwd: Διασύνδεση POS  
**Date:** Friday, 27 September 2024 at 11:16:18 Eastern European Summer Time  
**From:** [Redacted]  
**To:** [Redacted]  
**Attachments:** image001.png, image002.png, image003.png

Καλημέρα!

----- Forwarded message -----

**From:** [Redacted]  
**Date:** Fri, Sep 27, 2024 at 11:09AM  
**Subject:** RE: Διασύνδεση POS  
**To:** [Redacted]  
**Cc:** [Redacted], [Redacted], [Redacted], [Redacted]

Καλημέρα [Redacted]

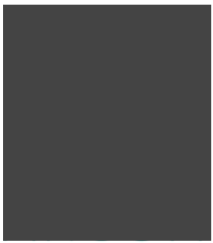
Μόλις κάνουν το release της έκδοσης που θα υποστηρίξει τη Viva θα επικοινωνήσουμε άμεσα.

Καλή συνέχεια σε όλους,

[Redacted]

Business Consultant

[Redacted]  
t: [Redacted]  
e: [Redacted]



---

**From:** [Redacted]  
**Sent:** Thursday, September 26, 2024 7:11 PM  
**To:** [Redacted]  
**Cc:** [Redacted]; [Redacted]  
**Subject:** Re: Διασύνδεση POS

[Redacted] καλησπέρα,

Ευχαριστούμε για την ενημέρωση σχετικά με την διασύνδεση.

Η ενημέρωση που έχουμε είναι πως οι αποδείξεις θα είναι στο cardlink και τα τιμολόγια στη Viva καθώς η Entersoft δεν είναι έτοιμη για εξ' ολοκλήρου διασυνδεση με το POS της Viva.

