

## ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

### Έναρξη εφαρμογής συστήματος ανέπαφων πληρωμών– EMV

“Ταξιδέψτε στα μέσα μαζικής μεταφοράς του ΟΑΣΑ με την κάρτα ανέπαφων πληρωμών σας”

**Q1. Τι είναι η ανέπαφη πληρωμή με τραπεζική κάρτα που εισάγεται ως εναλλακτικός τρόπος πληρωμής για τις μετακινήσεις στα ΜΜΜ αρμοδιότητας ΟΑΣΑ?**

Η ανέπαφη κάρτα πληρωμών είναι ο πιο σύγχρονος και εύκολος τρόπος να πληρώνετε για τις μετακινήσεις σας! Απλώς χρησιμοποιήστε την τραπεζική σας κάρτα - είτε φυσική είτε ψηφιακή μέσω κινητού ή smartwatch (Apple Pay, Google Pay) - για άμεση και ασφαλή ανέπαφη πληρωμή εισιτηρίων, χωρίς να χρειάζεστε επιπλέον κάρτες ή εισιτήρια (Athena ticket ή Athena card).

**Q2. Μπορώ να χρησιμοποιήσω την τραπεζική μου κάρτα για να επιβιβαστώ στα Μ.Μ.Μ. του ΟΑΣΑ;**

Φυσικά! Απλά περάστε την τραπεζική σας κάρτα Visa ή Mastercard ανέπαφα για να πληρώσετε το εισιτήριό σας. Σημείωση: Οι κάρτες Maestro και άλλα σχήματα όπως JCB, AMEX, Diners, Discover ή China UnionPay δεν υποστηρίζονται προς το παρόν.

**Q3. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της χρήσης ανέπαφης κάρτας πληρωμών για τις μετακινήσεις;**

Η ανέπαφη κάρτα πληρωμών κάνει τις μετακινήσεις σας πιο εύκολες και γρήγορες! Δεν χρειάζεστε λογαριασμό, δεν χρειάζεται να αγοράζετε εισιτήρια εκ των προτέρων ή να γνωρίζετε τα διαθέσιμα προϊόντα κομίστρου. Απλώς πραγματοποιείτε την πληρωμή ανέπαφα και ξεκινάτε τη διαδρομή σας.

**Q4. Πότε είναι διαθέσιμη προς χρήση η ανέπαφη κάρτας πληρωμών για τις μετακινήσεις?**

Είναι ήδη διαθέσιμη σε όλα τα Μ.Μ.Μ. αρμοδιότητας ΟΑΣΑ (Μετρό, Τραμ, Λεωφορεία, Τρόλεϊ).

**Q5. Ποια είναι η τιμή της μετακίνησης με ανέπαφη κάρτα πληρωμών;**

Η τιμή είναι ίδια με τις ισχύουσες τιμές κομίστρου, όπως 1,20 € για το ενιαίο εισιτήριο διάρκειας 90' ή 5,50 € για τα express λεωφορεία προς το αεροδρόμιο. **Σημείωση: Η χρήση ανέπαφων καρτών πληρωμών δεν υποστηρίζει εκπτώτικα κόμιστρα (π.χ. φοιτητικά).**

**Q6. Μπορώ να χρησιμοποιήσω την ψηφιακή τραπεζική μου κάρτα από το κινητό μου για τις μετακινήσεις;**

Φυσικά! Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την ψηφιακή σας τραπεζική κάρτα μέσω εφαρμογών όπως το Apple Pay ή το Google Pay. Ο τρόπος χρήσης είναι ίδιος με αυτόν της φυσικής κάρτας ανέπαφων συναλλαγών. Επιπλέον, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε συσκευές όπως smartwatches.

**Προσοχή:** Για το σύνολο της διαδρομής σας (συμπεριλαμβανομένων των μετεπιβιβάσεων), πρέπει να χρησιμοποιήσετε την ίδια συσκευή ή κάρτα ανέπαφων συναλλαγών EMV. Αν χρησιμοποιήσετε διαφορετική συσκευή ή κάρτα κατά την αποβίβαση ή τη μετεπιβίβαση, το σύστημα θα σας χρεώσει σαν να είστε νέος επιβάτης.

**Q7.** Πώς μπορώ να χρησιμοποιήσω ανέπαφη κάρτα μου ή την έξυπνη συσκευή μου για τις μετακινήσεις μου;

Όπως χρησιμοποιείτε και σήμερα την κάρτα ή το εισιτήριο ΑΤΗ.ΕΝΑ. Πλησιάζετε την τραπεζική κάρτα ή την έξυπνη συσκευή σας στο επικυρωτικό, πραγματοποιείται η συναλλαγή, ελέγχετε το οπτικό και ακουστικό σήμα του επικυρωτικού και συνεχίζετε τη διαδρομή σας. Ανάλογα με τη διαδρομή που πραγματοποιείτε, χρεώνεστε ακριβώς το ίδιο αντίτιμο όπως με τους υπάρχοντες τύπους κομίστρου.

- Οθόνη επικυρωτικού με πράσινη ένδειξη επιτυχημένης επικύρωσης



**Συμβουλή:** Αφαιρέστε την κάρτα ή τη συσκευή από το πορτοφόλι ή την τσάντα σας πριν την ανέπαφη συναλλαγή. Επίσης, φροντίστε η κάρτα πληρωμών να μην έρχεται σε επαφή με άλλες κάρτες ανέπαφων συναλλαγών, για να εξασφαλίσετε την ορθή λειτουργία του επικυρωτικού μηχανήματος!!!

**Q8.** Ποια προϊόντα κομίστρου θα υποστηρίζονται από το σύστημα ανέπαφων πληρωμών-EMV?

Με το σύστημα ανέπαφων πληρωμών, υποστηρίζονται τα βασικά προϊόντα κομίστρου **πλήρους τιμής:**

- Ενιαίο 90 λεπτών
- Μετρό αεροδρόμιο
- Λεωφορείων express
- 24 ωρών

Το σύστημα θέτει ένα πλαφόν στην ημερήσια αστική χρέωση προς τον επιβάτη, που ισούται με το κόστος του ημερήσιου εισιτηρίου, δηλαδή 4,10€, ανεξάρτητα από τον αριθμό των μετακινήσεων.

Παραδείγματος χάριν, εάν ένας επιβάτης χρησιμοποιήσει την τραπεζική κάρτα για αστική μετακίνηση σε ένα ΜΜΜ στη διάρκεια της ημέρας, θα χρεωθεί 1,2€. Το κόστος δηλαδή του ενιαίου εισιτηρίου 90 λεπτών. Εάν ένα επιβάτης χρησιμοποιήσει την κάρτα του για πάνω από 4 αστικές

μετακινήσεις σε διαφορετικά ΜΜΜ στη διάρκεια της ημέρας, δεν θα χρεωθεί 6€ (1,2€ X 5), αλλά 4,10€. Όσο δηλαδή το κόστος του ημερήσιου εισιτηρίου.

Ταυτόχρονα οι επιβάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη νέα υπηρεσία για μετακινήσεις από και προς το Αεροδρόμιο με τα λεωφορεία Express με χρέωση 5,5€ και με το Μετρό με χρέωση 9,00 €.

**Q9. Ποιος είναι ο χρόνος ισχύος των εισιτηρίων όταν χρησιμοποιώ την ανέπαφη κάρτα πληρωμών για τις μετακινήσεις μου?**

Ο χρόνος ισχύος είναι ο ίδιος με αυτόν των εισιτηρίων που πληρώνετε με το ATH.ENA Ticket ή την ATH.ENA Card. Για παράδειγμα, για το λεωφορείο express αεροδρομίου ισχύει μία διαδρομή ανεξαρτήτως χρόνου, ενώ για το ενιαίο εισιτήριο στην αστική ζώνη, η διάρκεια είναι 90 λεπτά από την επικύρωση.


**Q10. Μπορώ να χρησιμοποιήσω Apple Pay ή Google Pay πορτοφόλι με το κινητό ή το smartwatch μου?**

Ναι, εάν είναι συνδεδεμένο με κάρτα πληρωμής Visa ή Mastercard.

**Q11. Υπάρχουν πρόσθετες χρεώσεις από τη χρήση της κάρτας ανέπαφων πληρωμών για τις μετακινήσεις μου?**

Δεν υπάρχουν πρόσθετες χρεώσεις, πληρώνετε μόνο την αξία των εισιτηρίων που αντιστοιχούν στις μετακινήσεις σας.

**Q12. Πως γνωρίζω εάν η κάρτα πληρωμής μου είναι ανέπαφη?**

Μια κάρτα ανέπαφων πληρωμών έχει το σύμβολο . Ωστόσο, κάποιες ανέπαφες κάρτες ενδέχεται να μην είναι ακόμη συμβατές για αυτού του είδους τη χρήση ή, εάν έχουν εκδοθεί πρόσφατα, μπορεί να απαιτείται να ενεργοποιηθούν με μια ειδική συναλλαγή αρχικοποίησης "chip & PIN" για να μπορέσουν να χρησιμοποιηθούν για πληρωμή μετακινήσεων στο δίκτυο του ΟΑΣΑ. Εάν έχετε οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με την κάρτα σας, επικοινωνήστε με τον εκδότη της κάρτας σας.

**Q13. Είμαι δικαιούχος μειωμένου κομίστρου. Μπορώ να χρησιμοποιήσω ανέπαφη κάρτα πληρωμών για τις μετακινήσεις μου?**

Το σύστημα ανέπαφων πληρωμών EMV υποστηρίζει μόνο προϊόντα κομίστρου πλήρους τιμής. Επομένως, εάν χρησιμοποιήσετε κάρτα ανέπαφων πληρωμών, θα χρεωθείτε με το αντίστοιχο προϊόν κομίστρου πλήρους τιμής, ανεξάρτητα από το αν είστε δικαιούχος μειωμένου κομίστρου.

**Q14. Σε περίπτωση μετακίνησης οικογένειας ή γκρουπ ατόμων μπορώ να χρησιμοποιήσω την ίδια κάρτα ανέπαφων συναλλαγών?**

Καθώς το σύστημα κομίστρου της Αθήνας είναι ενιαίο με ισχύ σε όλα τα Μ.Μ.Μ. για 90' λεπτά, για κάθε αξία μετακίνησης πλήρους κομίστρου, απαιτείται η χρήση ξεχωριστής κάρτας ανέπαφων συναλλαγών και δεν μπορεί να εφαρμοστεί η χρήση ίδιας κάρτας ανέπαφων συναλλαγών για τις μετακινήσεις οικογένειας ή γκρουπ ατόμων. Η δυνατότητα αυτή θα είναι διαθέσιμη σε μεταγενέστερο χρόνο μόνο για μετακινήσεις με χρήση τύπων κομίστρου χωρίς ενιαία ισχύ (πχ λεωφορεία express αεροδρομίου).

**Q15. Μπορώ να μετακινηθώ εάν η επικύρωση μου με την κάρτα ανέπαφων πληρωμών δεν ήταν επιτυχής?**

Εάν η ανέπαφη πληρωμή σας δεν γίνει αποδεκτή, τότε στην οθόνη της συσκευής επικύρωσης θα εμφανιστεί κόκκινη ένδειξη με το αντίστοιχο μήνυμα ανεπιτυχούς συναλλαγής. Σε αυτή την περίπτωση, η μετακίνηση δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί καθώς δεν θα υπάρχει νόμιμος τίτλος μεταφοράς.

**Q16. Σε περίπτωση που επικυρώσω την τραπεζική μου κάρτα για δεύτερη φορά κατά λάθος στο ίδιο επικυρωτικό, θα χρεωθώ για δεύτερη φορά;**

Όχι. Σε περίπτωση που επικυρώσετε για δεύτερη φορά την ίδια κάρτα, εντός 90 λεπτών, δεν θα χρεωθείτε δεύτερη φορά.

**Q17. Σε περίπτωση που δεν έχω αρκετό υπόλοιπο στην κάρτα μου, τι συμβαίνει;**

Σε περίπτωση μη επαρκούς υπολοίπου, το επικυρωτικό θα επικοινωνήσει με το κεντρικό σύστημα και θα εντάξει την κάρτα σας στη λίστα μη αποδεκτών καρτών. Στην επόμενη διαδρομή σας δεν θα σας επιτρέψει την επικύρωση.

**Q18. Πώς μπορώ να αποδείξω ότι επικύρωσα με επιτυχία την κάρτα ανέπαφων πληρωμών μου – Πως γίνεται ο έλεγχος?**

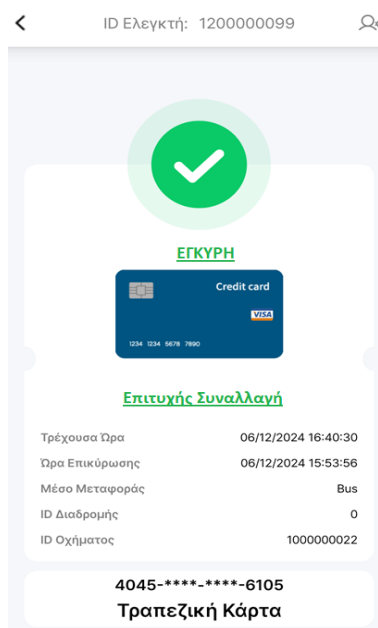
Το μόνο που πρέπει να κάνετε είναι να ακολουθήσετε τις οδηγίες του προσωπικού ελέγχου και να επιδείξετε τη φυσική ή άυλη τραπεζική κάρτα με την οποία πραγματοποιήσατε τη συναλλαγή πληρωμής στη συσκευή επικύρωσης.

Εάν η κάρτα βρίσκεται στη λίστα με τις επικυρώσεις των τελευταίων 90 λεπτών στο όχημα, η κάρτα είναι έγκυρη. Εάν η κάρτα δεν περιλαμβάνεται στη λίστα με τις πρόσφατες επικυρώσεις, η κάρτα δεν είναι έγκυρη.

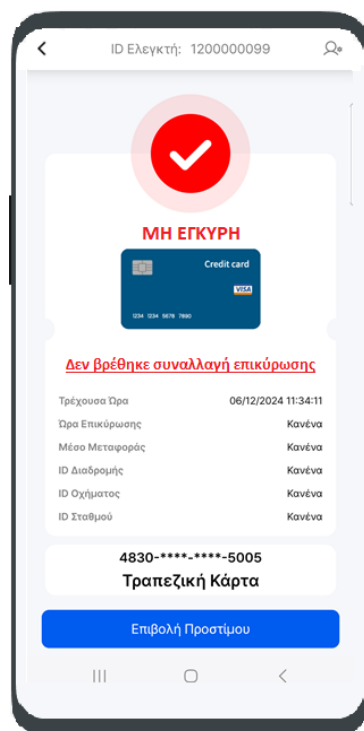
Μια συναλλαγή θεωρείται έγκυρη όταν :

1. Είναι εντός του χρονικού ορίου.
2. Η κάρτα έχει επαρκές ποσό για να γίνει η χρέωση.
3. Η κάρτα δεν ανήκει στη μαύρη λίστα (Λίστα Άρνησης)

## Ενδείξεις κινητής συσκευής ελέγχου - Έγκυρο αποτέλεσμα



## Ενδείξεις κινητής συσκευής ελέγχου - Μη έγκυρο αποτέλεσμα



Μια συναλλαγή θεωρείται μη έγκυρη όταν:

1. Η κάρτα είναι σε Μαύρη Λίστα – Μη εξουσιοδοτημένη
2. Δεν υπάρχει συναλλαγή με αυτήν την κάρτα στο σύστημα
3. Έχει υπερβεί το χρονικό όριο

**Q19. Γιατί μπορεί η κάρτα ανέπαφων πληρωμών μου εμφανίζεται ως μη εξουσιοδοτημένη, ενώ έχω ήδη πραγματοποιήσει με αυτήν συναλλαγές για μετακινήσεις?**

Πιθανοί λόγοι είναι:

- Η κάρτα να έχει λήξει.
- Η κάρτα να έχει καταστραφεί.
- Η κάρτα να βρίσκεται στη λίστα μη αποδεκτών καρτών (δεν ενεργοποιήθηκε, χάθηκε, κλάπηκε,...).

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με τον εκδότη της κάρτας σας.

**Q20. Σε περίπτωση που η κάρτα μου είναι στη λίστα άρνησης ή μη αποδεκτών καρτών, πώς μπορώ να την ξεμπλοκάρω;**

Εάν η κάρτα σας έχει εισαχθεί στη λίστα μη αποδεκτών καρτών λόγω μη επαρκούς υπολοίπου, πρέπει απλώς να μεριμνήσετε για την αύξηση του υπολοίπου του λογαριασμού σας.

Το σύστημα διαθέτει έναν αυτοματοποιημένο μηχανισμό, βάση κανόνων ΜΤΤ, αυτόματου επαναλαμβανόμενου ελέγχου της κατάστασης της κάρτας, ώστε να την αφαιρέσει από τη λίστα μη αποδεκτών καρτών, με την αναπλήρωση του υπολοίπου της και την διευθέτηση των εκκρεμών συναλλαγών πληρωμής. Πιο συγκεκριμένα, εάν το τραπεζικό σας υπόλοιπο είναι επαρκές, στην επόμενη επικύρωση που θα κάνετε θα ενεργοποιηθεί μια αυτόματη διαδικασία από το κεντρικό σύστημα που θα αφαιρέσει την κάρτα σας από τη λίστα άρνησης.

Εάν το υπόλοιπο του λογαριασμού σας είναι αρκετό για να καλύψει το ποσό που έχετε χρεωθεί από την προηγούμενη διαδρομή σας, τότε το σύστημα θα ξεμπλοκάρει την κάρτα σας.

Προσοχή! Στην πρώτη επικύρωση αφού έχετε βάλει υπόλοιπο στον τραπεζικό σας λογαριασμό και εφόσον η κάρτα σας εξακολουθεί να βρίσκεται στη λίστα άρνησης, θα απορριφθεί. Σύμφωνα με τους κανόνες του EMV για την ενημέρωση της λίστας μη αποδεκτών καρτών ο κύκλος ενημέρωσης μπορεί να διαρκέσει μέχρι και 20 λεπτά. Εναλλακτικά, μπορείτε να επισκεφθείτε το portal πελατών και να υποβάλετε το αίτημά σας για διαγραφή της κάρτας σας από τη λίστα άρνησης.

**Q21. Εάν η κάρτα βρίσκεται στη λίστα μη αποδεκτών καρτών σημαίνει ότι δεν θα μπορώ να τη χρησιμοποιήσω για άλλους τύπους συναλλαγών πληρωμής?**

Η ένταξη της κάρτας στη λίστα μη αποδεκτών καρτών, αφορά αποκλειστικά το σύστημα ΟΑΣΑ και η κάρτα δεν μπλοκάρεται από τις υπόλοιπες συναλλαγές. Η κάρτα παραμένει στο σύστημα ΟΑΣΑ στη λίστα μη αποδεκτών καρτών, μέχρι την διευθέτηση εκκρεμών χρεώσεων ή την αποκατάσταση της κατάστασης της.

**Q22. Πως μπορώ να λάβω επιβεβαίωση πληρωμής?**

Η πληρωμή θα εμφανιστεί σε μεταγενέστερο στάδιο στο αντίγραφο της κίνησης του τραπεζικού λογαριασμού σας. Επιπλέον το ιστορικό των ταξιδιών σας θα είναι διαθέσιμο στο portal χρηστών: <https://oasa.littlepay.com/>

Αν ανοίξετε το link, συμπληρώνοντας τα στοιχεία σας και τον αριθμό της κάρτας ανέπαφων συναλλαγών, θα είναι διαθέσιμο το ιστορικό των συναλλαγών πληρωμής για μετακινήσεις.

**Q23. Πρέπει να κάνω εγγραφή για να αποκτήσω πρόσβαση στην πύλη χρηστών?**

Όχι, δεν χρειάζεται εγγραφή για να αποκτήσετε πρόσβαση στην πύλη χρηστών. Απλώς χρειάζεται να εισαγάγετε την κάρτα ανέπαφων πληρωμών σας για να αποκτήσετε πρόσβαση στο ιστορικό των μετακινήσεών σας.

**Q24. Πως θα εμφανίζονται οι πληρωμές στο αντίγραφο κίνησης λογαριασμού της κάρτας ανέπαφων πληρωμών?**

Θα εμφανίζονται με τη μορφή μίας συναλλαγής ανά μετακίνηση. Μπορείτε να δείτε την πληρωμή της αξίας του εισιτηρίου στο αντίγραφο κίνησης του τραπεζικού λογαριασμού σας.

**Q25. Πότε γίνεται η χρέωση του αντιτίμου των εισιτηρίων?**

Οι εξουσιοδοτήσεις για τις συναλλαγές συγκεντρώνονται στο τέλος της ημέρας, εκτός και αν έχει συμπληρωθεί η μέγιστη αξία χρέωσης για μία συγκεκριμένη κάρτα πληρωμής, όπου οι εξουσιοδοτήσεις αποστέλλονται τη χρονική στιγμή της συμπλήρωσης του ορίου.

**Q26. Έλαβα μία ειδοποίηση από τον εκδότη της κάρτας μου με την ένδειξη ότι στην κάρτα MasterCard έγινε μία χρέωση τη στιγμή της επικύρωσης. Είναι αυτή μία τυπική διαδικασία?**

Ναι, είναι μία τυπική διαδικασία που εφαρμόζεται από τα σχήματα πληρωμών που υποστηρίζονται από τη Mastercard, την πρώτη φορά που γίνεται ανέπαφη συναλλαγή επικύρωσης μέσα στην ημέρα, με χρήση όλων των τραπεζικών καρτών που φέρουν το σήμα της Mastercard, ως εγγύηση πρώτης ημερήσιας χρήσης, η οποία επιστρέφεται κατά την εκκαθάριση της συναλλαγής.

Προσοχή : Εάν με βάση τους κανόνες του Τραπεζικού Συστήματος, το ποσό της εγγύησης δεν επιστραφεί στο τέλος της ίδιας ημέρας, αυτό θα επιστραφεί εντός των επόμενων ημερών αθροιστικά με εκείνα που αφορούν σε χρεώσεις επόμενων ημερών για τον ίδιο λόγο.

**Q27. Που απευθύνομαι εάν έχω αμφιβολίες ή ερωτήματα για τις συναλλαγές μου?**

Παρακαλούμε επικοινωνήστε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης ΟΑΣΑ στα τηλ: 210-8200822, 8200908.

**Q28. Που απευθύνομαι σε περίπτωση αμφισβήτησης της χρέωσης για την πληρωμή μετακίνησης?**

Στο Τραπεζικό ίδρυμα της τήρησης του λογαριασμού της κάρτας ανέπαφων πληρωμών, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία που θα κάνατε για κάθε συναλλαγή που αμφισβητείτε.