

ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ σε ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΦΑΡΜΑΚΕΙΩΝ / ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΣΥΛΛΟΓΩΝ

(α) Σχετικά με τα Μηνιαία Έξοδα Χρήσης και Υποστήριξης, (ή «Διαχειριστικό Κόστος» όπως διατυπώνεται από τους Φαρμακευτικούς Συλλόγους ή μέλη Φαρμακευτικών Συλλόγων σε διάφορες μεταξύ μας επικοινωνίες), σας ενημερώνουμε ότι αφορούν τα έξοδα που έχουν ήδη συμφωνηθεί (αν και όπου έχουν συμφωνηθεί) μεταξύ ημών και εκάστου μεμονωμένου μέλους είτε στο Έντυπο Αίτησης Εμπόρου (MAF) που έχει υπογράψει έκαστο μέλος με την epay είτε στην υφιστάμενη σύμβαση που έχει υπογράψει έκαστο μέλος με την Τράπεζα Πειραιώς και η οποία έχει μεταβιβαστεί στην epay σε συνέχεια της ολοκλήρωσης της απόσχισης και μεταβίβασης του κλάδου των σχετικών υπηρεσιών από την Τράπεζα Πειραιώς στην epay. Συνεπώς, δεν επέρχεται καμία απολύτως μεταβολή στα μηνιαία έξοδα που κατέβαλε ο κάθε φαρμακοποιός πριν την τροποποίηση της Σύμβασης – Πλαίσιο.

(β) Σχετικά με το Τέλος Απόρριψης Συναλλαγής κόστους 0,05 ευρώ σας γνωρίζουμε ότι αφορά την περίπτωση που απορρίπτεται μια συναλλαγή με χρήση κάρτας σε τερματικό POS ή μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος και συνήθως αφορά σε ανεπαρκές υπόλοιπο λογαριασμού του πελάτη και κλειστή/μπλοκαρισμένη κάρτα. Ειδικά στα φαρμακεία, ποσοστό άνω του 97% των συναλλαγών εγκρίνονται κανονικά και συνεπώς δεν υφίσταται το συγκεκριμένο Τέλος. Διευκρινίζουμε ότι ανεξάρτητα από την ολοκλήρωση ή μη μίας συναλλαγής με κάρτα προηγείται παρασχεθείσα υπηρεσία δρομολόγησης της συναλλαγής και συγκεκριμένα λήψη των στοιχείων της συναλλαγής (νόμισμα, ποσό, χρόνος συναλλαγής, MID εμπόρου κτλ), συσχετισμός και αντίστοιχη επικοινωνία των στοιχείων αυτών στα Σχήματα Καρτών (Visa, MasterCard κτλ) και εκ νέου λήψη από τα Σχήματα Καρτών της για οποιοδήποτε λόγο απόρριψης της συναλλαγής η οποία αποτυπώνεται στην οθόνη του τερματικού της επιχείρησης. Πρόκειται δηλαδή, για Τέλος μίας εργασίας που πραγματοποιείται ούτως ή άλλως και ανεξάρτητα από την επιτυχία ή μη της συναλλαγής για την οποία η epay χρεώνεται κανονικά από τα Σχήματα Καρτών (Visa, MasterCard κτλ).

(γ) Σχετικά με το κόστος «3D secure authentication», το οποίο σήμερα ανέρχεται στο ποσό των 0,03 ευρώ σας γνωρίζουμε ότι αφορά αποκλειστικά και μόνο συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) όταν κάποιο φαρμακείο διαθέτει ηλεκτρονικό κατάστημα. Διευκρινιστικά, πρόκειται για ένα απαραίτητο στάδιο πιστοποίησης των στοιχείων της Κάρτας μιας τέτοιας ηλεκτρονικής συναλλαγής (που η κάρτα δεν είναι παρούσα στο φυσικό κατάστημα του εμπόρου -Card Not Present – CNP συναλλαγή-) η οποία επιβάλλεται από τα Σχήματα Καρτών προκειμένου να υπάρχει η εξασφάλιση του ίδιου του εμπόρου ότι δεν υφίσταται περίπτωση απάτης και δεν θα αμφισβητηθεί η συναλλαγή. Επομένως, το κόστος αυτό αφορά αποκλειστικά και μόνο συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου όπου η κάρτα δεν είναι παρούσα και υπάρχει η εξασφάλιση ότι δεν θα αμφισβητηθεί η συναλλαγή και δεν υφίσταται απάτη.

(δ) Σε περίπτωση αμφισβήτησης Συναλλαγής ο Έμπορος/Φαρμακοποιός, εκτός του ποσού της αμφισβητούμενης συναλλαγής χρεώνεται με Τέλος αμφισβήτησης συναλλαγής το οποίο σήμερα ανέρχεται στο ποσό των δεκαπέντε (15,00) ευρώ και το οποίο αφορά έξοδα που επιβάλλονται από τα Σχήματα Καρτών και διαχειριστικά κόστη της epay για την επεξεργασία της αμφισβήτησης. Διευκρινίσουμε ότι το Τέλος αφορά χρεώσεις λόγω αμφισβήτησεων συναλλαγών, δηλαδή συναλλαγές τις οποίες ο κάτοχος της κάρτας αμφισβήτησε όχι επισκεπτόμενος κάποιο φαρμακείο ζητώντας την επιστροφή τους αλλά απευθυνόμενος σε κατάστημα της Τράπεζας έκδοσης της κάρτας του. Στο σύνολο του κλάδου σημειώθηκαν το τελευταίο έτος μόνο 20 τέτοιες περιπτώσεις. Συνεπώς πρόκειται για αμελητέα ποσότητα.

(ε) Σχετικά με το Τέλος Προέγκρισης (σήμερα 0,05 ευρώ) σας γνωρίζουμε ότι δεν αφορά τον επιχειρηματικό κλάδο των φαρμακοποιών. Συνήθως αφορά ξενοδοχεία ή γραφεία ενοικίασης

αυτοκινήτων που πραγματοποιούνται κρατήσεις από πελάτες τους και απαιτείται σχετική προέγκριση της κάρτας αυτών πριν την τελική χρέωση σε μεταγενέστερο χρόνο.

(στ) Η Υπηρεσία DCC (Digital Currency Conversion) είναι μια υπηρεσία της epay, μέσω της οποίας, σε περίπτωση που πραγματοποιείται συναλλαγή σε φυσικό κατάστημα του φαρμακοποιού με Κάρτα έκδοσης εξωτερικού (σε νόμισμα εκτός €), εμφανίζεται στην οθόνη του τερματικού το ποσό της συναλλαγής όχι μόνο σε ευρώ αλλά και στο νόμισμα της χώρας στην οποία έχει εκδοθεί η κάρτα και ο Πελάτης του φαρμακοποιού μπορεί να επιλέξει τη χρέωσή του στο νόμισμα αυτό. Στη περίπτωση που ο φαρμακοποιός έχει επιλέξει τη χρήση αυτής της υπηρεσίας όχι μόνο δεν χρεώνεται αλλά έχει κέρδος καθώς λαμβάνει ως επιστροφή στο λογαριασμό του συγκεκριμένο ποσοστό επί της συναλλαγής DCC. Σήμερα, δε η epay επιστρέφει έως και 1% επί της συναλλαγής στον φαρμακοποιό για DCC συναλλαγές.

(ζ) Αναφορικά με το Τέλος Απενεργοποίησης σας ενημερώνουμε ότι αφορά το κόστος παραμετροποίησης και απενεργοποίησης των τεχνικών μέσων για την παύση παροχής των Υπηρεσιών. Το Τέλος Απενεργοποίησης ανέρχεται στο ποσό των σαράντα (40,00) ευρώ και χρεώνεται στον Έμπορο/φαρμακοποιό σε περίπτωση που αυτός προβεί σε αναίτια καταγγελία της μεταξύ μας σύμβασης εντός: (α) των δύο (2) πρώτων Συμβατικών Ετών εάν ο φαρμακοποιός δεν είναι Πολύ Μικρή Επιχείρηση ή (β) εντός των πρώτων έξι (6) μηνών εάν ο φαρμακοποιός είναι Πολύ Μικρή Επιχείρηση, από την Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος της αρχικής Σύμβασης. Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση, ο Έμπορος/φαρμακοποιός δεν επιβαρύνεται με το ανωτέρω Τέλος Απενεργοποίησης. Δεδομένου ότι κάθε φαρμακείο αποτελεί πολύ μικρή επιχείρηση (δεν υπερβαίνει τα όρια τουλάχιστον δύο εκ των ακόλουθων τριών κριτηρίων:(α) Σύνολο ενεργητικού: 350.000 ευρώ (β) Καθαρός κύκλος εργασιών: 700.000 ευρώ (γ) Μέσος αριθμός εργαζομένων κατά την περίοδο αναφοράς: 10 άτομα), το Τέλος Απενεργοποίησης αφορά εν προκειμένω την αναίτια εκ μέρους του φαρμακοποιού καταγγελία της μεταξύ μας σύμβασης εντός των πρώτων έξι (6) μηνών από την Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος της αρχικής Σύμβασης. Ειδικότερα, το εν λόγω τέλος αφορά αποκλειστικά στις ακόλουθες δύο κατηγορίες φαρμακοποιών:

1. Σε Φαρμακοποιούς οι οποίοι ξεκίνησαν συνεργασία με την epay από την 03/04/2023 και μετά. Ενδεικτικά, φαρμακοποιός ο οποίος υπέγραψε με την epay Σύμβαση την 03/04/2023, σε περίπτωση που καταγγείλει αναίτια τη μεταξύ μας σύμβαση έως την 02/10/2023 θα επιβαρύνεται με το Τέλος Απενεργοποίησης, φαρμακοποιός ο οποίος υπέγραψε με την epay Σύμβαση την 10/05/2023, σε περίπτωση που καταγγείλει αναίτια τη μεταξύ μας σύμβαση έως την 09/11/2023 θα επιβαρύνεται με το Τέλος Απενεργοποίησης κ.ο.κ.

2. Σε Φαρμακοποιούς οι οποίοι ξεκίνησαν συνεργασία με την epay πριν από την 03/04/2023 και δεν έχει παρέλθει το πρώτο εξάμηνο συνεργασίας μας έως και την 03/06/2023 (οπότε και τίθενται σε ισχύ οι νέοι όροι συναλλαγών) και καταγγείλουν αναίτια την Σύμβαση μετά την 03/06/2023 και πριν την λήξη του πρώτου εξαμήνου συνεργασίας μας, επιβαρύνονται δυνάμει της Σύμβασης - Πλαισίου με το Τέλος Απενεργοποίησης. Ενδεικτικά, φαρμακοποιός ο οποίος υπέγραψε με την epay Σύμβαση την 02/02/2023, σε περίπτωση που καταγγείλει αναίτια τη μεταξύ μας σύμβαση έως την 01/08/2023 επιβαρύνεται δυνάμει της Σύμβασης - Πλαισίου με το Τέλος Απενεργοποίησης, φαρμακοποιός ο οποίος υπέγραψε με την epay Σύμβαση την 02/03/2023, σε περίπτωση που καταγγείλει αναίτια τη μεταξύ μας σύμβαση έως την 01/09/2023 επιβαρύνεται δυνάμει της Σύμβασης - Πλαισίου με το Τέλος Απενεργοποίησης κ.ο.κ.

Σε πνεύμα καλής από μέρους μας θέλησης και συνεκτιμώντας την μέχρι σήμερα συνεργασία μας με τον φαρμακευτικό κλάδο, η epay θα προβεί στην χρέωση του Τέλους Απενεργοποίησης αποκλειστικά και μόνο στην παραπάνω αναφερόμενη υπό στοιχείο 1 κατηγορία φαρμακοποιών.

(η) Ενημερωτική κατάσταση συναλλαγών. Η νέα αναφορά συναλλαγών έχει αλλάξει προς όφελος όλων των εμπόρων μας και συνεπώς και των φαρμακοποιών με στόχο την καλύτερη λογιστική απεικόνιση και συμφωνία. Οι αλλαγές θα εμφανίζονται σταδιακά από τις 6 Ιουνίου 2023 και μετά. Ειδικότερα η νέα αναφορά θα χωρίζεται σε 2 τμήματα.

- Το πρώτο τμήμα (ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ) θα απεικονίζει τα πακέτα των συναλλαγών.
- Το δεύτερο τμήμα (ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ή/και ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ) θα απεικονίζει συνοπτικά το σύνολο των χρεώσεων και των πιστώσεων.
- Με τον τρόπο αυτό, εξασφαλίζεται η ευκολία συμφωνίας των αξιών που λογίζονται και καταλογίζονται ως χρεώσεις αλλά και οι πιστώσεις σε σχέση με την εικόνα την οικονομικής οντότητας του εμπόρου στην πλατφόρμα της ΑΑΔΕ

(θ) Συντήρηση τερματικών, εγγύηση καλής λειτουργίας. Τερματικά EFT/POS με τζίρο > €9.000 ή με μηνιαίο διαχειριστικό κόστος τελούν υπό καθεστώς συντήρησης. Πρακτικά καλύπτονται τα ανταλλακτικά, το κόστος επισκευής και η αντικατάσταση τερματικού λόγω βλάβης χωρίς υπαιτιότητα του εμπόρου (υπαιτιότητα εμπόρου είναι για παράδειγμα η δυσλειτουργία ως αποτέλεσμα πτώσης του τερματικού). Προς αποφυγή οποιαδήποτε παρεξήγησης, άσκοπες επισκέψεις τεχνικών, δηλαδή επισκέψεις που δεν σχετίζονται με το τερματικό αυτό καθεαυτό (όπως για παράδειγμα επισκέψεις που σχετίζονται με ηλεκτρολογικές εργασίες) θα χρεώνονται. Οι κλήσεις στην Γραμμή Εξυπηρέτησης Εμπόρων ΔΕΝ χρεώνονται.

(ι) Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: οι χρεώσεις που σχετίζονται με συναλλαγές με κάρτες απαλλάσσονται του ΦΠΑ σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Σε περίπτωση που επιβληθεί ΦΠΑ ή άλλος φόρος ή τέλος ή οικονομική επιβάρυνση στις συναλλαγές / υπηρεσίες, η επιχείρηση θα επιβαρύνεται αναλόγως.

(ια) Αξίζει να σημειωθεί ότι επί της ουσίας δεν επέρχονται σημαντικές αλλαγές μετά τη θέση σε ισχύ της νέας σύμβασης πλαισίου σε υφιστάμενες σχέσεις με μέλη του εκάστοτε Φαρμακευτικού Συλλόγου, δεδομένου ότι οι συμφωνημένες προμήθειες εκκαθάρισης συναλλαγών και τυχόν μηνιαία έξοδα χρήσης και υποστήριξης POS ή VPOS παραμένουν αμετάβλητα.

(ιβ) Νέες τερματικές συσκευές EFT/POS. Σε νέες συνεργασίες, το πρώτο ενσύρματο τερματικό δίνεται δωρεάν (χωρίς εφάπαξ τέλος ενεργοποίησης και χωρίς μηνιαίο διαχειριστικό κόστος) ανεξαρτήτως ετήσιου τζίρου. Μόνο τα επιπλέον τερματικά παρέχονται με τις επιβαρύνσεις που αναφέρονται αναλυτικά στον επίσημο τιμοκατάλογο της epay.

(ιγ) Τα τερματικά που έχουν διατεθεί στα φαρμακεία και όσα πρόκειται να διατεθούν στο μέλλον, μπορούν να διασυνδεθούν με ταμειακά συστήματα σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΑΑΔΕ.