

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ (ΠΟΥ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΙ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ)

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ

string

*Όνοματεπώνυμο / Επωνυμία εταιρείας: Christos

*Α.Φ.Μ.: 12312123233

*Νόμιμος εκπρόσωπος: Christos

*Α.Δ.Τ. / Α.Δ. ΑΚ12525

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

Δηλώνω πως ενημερώθηκα για το ότι, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, οι αριθμοί της/των σύνδεσης/-ων μου, και τα προσωπικά μου δεδομένα (ονομ/μο, πατρώνυμο, επωνυμία, διεύθυνση, έδρα) θα καταχωρηθούν σε τηλεφ. καταλόγους και θα διατίθενται σε τρίτους, για την παροχή υπηρεσιών τηλεφ. καταλόγου. Έχω επίσης λάβει γνώση πως τυχόν ηλεκτρονικές εκδόσεις των καταλόγων αυτών, ενδέχεται να είναι διαθέσιμες μέσω Διαδικτύου ή να περιέχουν λειτουργίες εύρεσης ονόματος/διεύθυνσης μέσω του τηλεφ. αριθμού. Η παραπάνω καταχώρηση δεν θα πραγματοποιηθεί εφόσον εκφράσω αντίρρηση είτε για μερικούς αριθμούς, συμπληρώνοντας ξεχωριστή αίτηση, είτε για όλους, συμπληρώνοντας το παρακάτω:

Δηλώνω ότι δεν επιθυμώ την καταχώρηση στους Τηλεφωνικούς Καταλόγους όλων των αριθμών: ☐και πως εάν πραγματοποιείται κλήση έκτακτης ανάγκης, επιθυμώ: ☐ Δεν επιθυμώ: ☐

να δίνονται τα προσωπικά μου δεδομένα (πληροφορίες τηλεφωνικού καταλόγου) προς την αρμόδια για την διαχείριση της έκτακτης ανάγκης Αρχή.

ΒΑΣΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Υπηρεσία	string
Περιγραφή υπηρεσίας	string
Διάρκεια Συμβολαίου	string
Ημερομηνία Τιμοκαταλόγου	string
Τελική τιμή μετά από εκπτώσεις (με ΦΠΑ και φόρο 5%)	
Αρχική τιμή (με ΦΠΑ και φόρο 5%)	string € (Αρχική τιμή συνόλου με τα επιπρόσθετα του πίνακα 3: string €)

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Υπηρεσία	string
Τελική τιμή (με ΦΠΑ και φόρο 5%)	

Υπηρεσία	string
Τελική τιμή (με ΦΠΑ και φόρο 5%)	

Υπηρεσία	string
Τελική τιμή (με ΦΠΑ και φόρο 5%)	

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΣΒΕΣΗΣ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΑΓΙΩΝ

ΜΗΝΕΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΑΝΑΠΟΣΒΕΣΤΟΥ																								

Οι τιμές περιλαμβάνουν ΦΠΑ και φόρο Σταθερής τηλεφωνίας

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

- Με την παρούσα δηλώνω υπεύθυνα ότι επιθυμώ και αιτούμαι τη μεταβίβαση των υπηρεσιών που είναι ενεργοποιημένες στην τηλεπικοινωνιακή γραμμή και με τα παραπάνω στοιχεία, της οποίας είμαι κάτοχος, στο κάτωθι περιγραφόμενο πρόσωπο (Στοιχεία Νέου Πελάτη), παραιτούμενος από κάθε δικαίωμα επ' αυτών.
- Συναίνω ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και την εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οποιονδήποτε τρίτο.
- Αποδέχομαι ότι στο διάστημα που θα μεσολαβήσει μεταξύ της υποβολής της παρούσας αίτησης μεταβίβασης και της υλοποίησης της (καθώς και στην περίπτωση που αίτηση δεν υλοποιηθεί για οποιονδήποτε λόγο), οι συνδέσεις παραμένουν στην κυριότητά μου με τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης την οποία έχω αποδεχτεί.
- Αποδέχομαι ότι για την υλοποίηση του παρόντος αιτήματος, θα πρέπει να εξοφληθούν άμεσα οι τυχόν οφειλές μου (ληξιπρόθεσμες και μη) προς την Vodafone-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ εκτός, εάν έχει συμφωνηθεί με τον Νέο Πελάτη ότι αποδέχεται τη μεταφορά της αξίας της αναπόσβεστης επιδότησης των συνδέσεων που μεταβιβάζονται.

string

X
Υπογραφή κατόχου γραμμής

Ο ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΩΝ ΤΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

Αποδέχομαι τις ανωτέρω προϋποθέσεις ☐

Αποδέχομαι να καταβάλλω την αναπόσβεστη αξία των συνδέσεων που μεταβιβάζω, ποσού _ string _ _ € ☐

X

Ονοματεπώνυμο - Υπογραφή / Σφραγίδα

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΕΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ (ΠΕΛΑΤΗΣ ΠΟΥ ΑΠΟΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ)

*Επωνυμία	Christos		
*Διεύθυνση Έδρας (Οδός - Αριθμός):	string		
*Πόλη	string	*Τ.Κ.: string	*Νόμιμος Εκπρόσωπος: Christos
*Α.Φ.Μ.: 12312123233	*Α.Δ.Τ. / Α.Δ.: AK12525		*Δ.Ο.Υ.:
*E-mail: string		*Τηλέφωνο: string	*Φαξ: string

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΝΕΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

1. Τα στοιχεία που έχω συμπληρώσει είναι αληθή και ακριβή.
2. Με την παρούσα δηλώνω υπεύθυνα, ότι αποδέχομαι την μεταβίβαση των υπηρεσιών που είναι ενεργοποιημένες στην τηλεφωνική σύνδεση με τον/τους ανωτέρω τηλεφωνικό/ούς αριθμό/ούς από τον ανωτέρω δικαιούχο στο όνομα/επωνυμία μου, προκειμένου να τον υποκαταστήσω αυτόν σε κάθε δικαίωμα και υποχρέωση που απορρέει από τη χρήση της συγκεκριμένης τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης και να καταστώ νέος κάτοχος της μεταβιβαζόμενης γραμμής.
3. Δηλώνω ότι έλαβα γνώση των όρων που βρίσκονται στο πίσω μέρος της παρούσης και ότι αποδέχομαι πλήρως το περιεχόμενο τους ιδίως το άρθρο σχετικά με την προστασία και διαχείριση προσωπικών δεδομένων.
4. Έλαβα γνώση και αποδέχομαι ανεπιφύλακτα τον τιμοκατάλογο της Vodafone για την εν λόγω υπηρεσία, τα χαρακτηριστικά της και τη γεωγραφική της κάλυψη.
5. Εξουσιοδοτώ ρητά και ανεπιφύλακτα την εταιρεία Vodafone-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ, νόμιμα εκπροσωπούμενη, όπως προβεί για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες, προκειμένου να μου παρέχει τις εν λόγω υπηρεσίες σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία.
6. Δηλώνω ότι έχω λάβει γνώση για την απώλεια τυχόν εκπτώσεων ή/και προσφορών που λάμβανε ο αιτών τη μεταβίβαση της υπηρεσίας του σε εμένα.
7. Η διεκπεραίωση του παρόντος αιτήματος, υπόκειται στην έγκριση της VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗΣ

Οι ανωτέρω συμβαλλόμενοι συμφωνούν από κοινού στην μεταβίβαση της/των παραπάνω σύνδεσης/συνδέσεων από τον πρώτο (μεταβιβάζοντα) προς τον δεύτερο (αποδέκτη), καθώς και στις παρακάτω προϋποθέσεις:

1. Η διεκπεραίωση του παρόντος αιτήματος, υπόκειται στην έγκριση της Vodafone-Panafon ΑΕΕΤ και θα πραγματοποιηθεί υπό τον όρο της υπογραφής, από τον μεταβιβάζοντα και τον αποδέκτη, των σχετικών εγγράφων που απαιτούνται από το νόμο (υπεύθυνες δηλώσεις, δήλωση στοιχείων νέων συνδρομητών και χρηστών, καθώς και της αίτησης συνδρομής. Οι συμβαλλόμενοι θα ενημερωθούν για την εξέλιξη υλοποίησης του αιτήματος, από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της Vodafone-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ ή/και μέσω του σημείου πώλησης στο οποίο υπέβαλλαν το αίτημα.
2. Στο διάστημα που θα μεσολαβήσει μεταξύ της υποβολής του παρόντος αιτήματος μεταβίβασης και της υλοποίησής του, καθώς και στην περίπτωση που δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις υλοποίησης του αιτήματος, οι συνδέσεις παραμένουν στην κυριότητα του μεταβιβάζοντα ο οποίος θα εξακολουθήσει να τιμολογείται κατά τον συνήθη χρόνο (μηνιαίο) και τρόπο και να είναι υπόχρεος εξόφλησης για την χρήση των υπηρεσιών και κάθε άλλης υποχρέωσης που απορρέει από την οικεία αίτηση συνδρομής.
3. Για την υλοποίηση του παρόντος αιτήματος, θα πρέπει να εξοφληθούν άμεσα οι τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές και μη ληξιπρόθεσμες του μεταβιβάζοντα από την Vodafone-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ.
4. Αν δεν έχει λήξει η διάρκεια συμβολαίου (12μηνι, 18μηνι, 24μηνι) από την αρχική σύνδεση ή/και την τελευταία ανανέωση συνδρομής μίας ή περισσότερων εκ των μεταβιβαζόμενων συνδέσεων συμβολαίου, το ποσό της αναπόσβεστης επιδότησης (προσφορά παγίων), εφ' όσον υφίσταται θα μεταφερθεί στον αποδέκτη, εκτός αν ο μεταβιβάζων καταβάλει το ανωτέρο ποσό στην Vodafone-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ, με χρέωση στο λογαριασμό του εκτός, εάν έχει συμφωνηθεί με τον Υφιστάμενο Πελάτη ότι αποδέχεται να καταβάλλει την αξία της αναπόσβεστης επιδότησης των συνδέσεων που μεταβιβάζονται.

ΑΡΧΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος δηλώνω ότι έλαβα πλήρη γνώση και αποδέχομαι ότι για τους σκοπούς που θέτει ο νόμος και για τις ανάγκες λειτουργίας της παρούσας σύμβασης, η VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. τηρεί αρχείο προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.2472/1997 και του Ν.3471/2006 και ότι έχω δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που με αφορούν και ενημέρωσης ή αντίρρησης στην περαιτέρω επεξεργασία τους βάσει του άρθρου 13 του Ν.2472/1997, όπως ισχύει κάθε φορά. Ο σκοπός της συλλογής, διατήρησης και επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από την VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ καθώς και οι λοιποί αποδέκτες αυτών αναφέρονται αναλυτικά στην ενότητα 5 περί Απορρήτου Επικοινωνιών και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων των Γενικών Όρων που συνοδεύουν την παρούσα.

ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1. Δηλώνω ότι έλαβα γνώση των γενικών όρων που βρίσκονται στο πίσω μέρος της παρούσας και αποδέχομαι πλήρως και ανεπιφύλακτα το περιεχόμενό τους.
 2. Δηλώνω ότι αποδέχομαι ανεπιφύλακτα τον όρο σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από τη Vodafone.
 3. Δηλώνω ότι αποδέχομαι την αποδέσμευση του Τοπικού Βρόχου σύμφωνα με τους συνημμένους Γενικούς Όρους Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών.
 4. Δηλώνω ότι έλαβα γνώση και αποδέχομαι ανεπιφύλακτα τον τιμοκατάλογο της Vodafone, τα χαρακτηριστικά και τη γεωγραφική κάλυψη των παρεχόμενων υπηρεσιών.
 5. Δηλώνω ότι τα στοιχεία που έχω συμπληρώσει είναι αληθή και ακριβή.
 6. Δηλώνω ότι αποδέχομαι τη μεταβίβαση της ανωτέρω τηλεφωνικής σύνδεσης προκειμένου να λαμβάνω μέσω αυτής τις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες της Vodafone, αναλαμβάνοντας κάθε δικαίωμα και υποχρέωση που απορρέει από τη χρήση της τηλεφωνικής αυτής σύνδεσης.
 7. Δηλώνω ότι συναινών στην επεξεργασία εκ μέρους της VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. προσωπικών δεδομένων μου και στην ανακοίνωσή τους σε συνεργαζόμενες ή συνδεδεμένες εταιρείες,
 - (α) τα οποία περιορίζονται σε στοιχεία προσδιοριστικά της ταυτότητάς μου και πληροφορίες που αφορούν τις υπηρεσίες που χρησιμοποιώ, με σκοπό την παροχή προσωποποιημένης εξυπηρέτησης και την εμπορική προώθηση εξατομικευμένων προϊόντων ή υπηρεσιών της VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.

Συναινών <input type="checkbox"/>	Δεν Συναινών <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------------------------	--
 - (β) τα οποία και σχετίζονται με τη συμπεριφορά μου όταν περιηγούμαι στο διαδίκτυο ή τις συνηθείς μου βάσει των δεδομένων κίνησης και θέσης που έχει στη διάθεσή της η VODAFONE καθώς και τα δεδομένα που αφορούν τις συσκευές μου, με σκοπό την προσωποποιημένη εξυπηρέτηση και εμπορική προώθηση εξατομικευμένων προϊόντων ή υπηρεσιών της VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.

Συναινών <input type="checkbox"/>	Δεν Συναινών <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------------------------	--
- Επίσης, συναινών στη λήψη διαφημιστικών επικοινωνιών με σκοπό την προαρμοσμένη στα ενδιαφέροντα μου, εμπορική προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών της VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ., χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, μέσω: SMS(σύντομο γραπτό μήνυμα)/MMS (πολυμεσικό μήνυμα): Συναινών ☐ Δεν Συναινών ☒ IVR (Αυτόματο Σύστημα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης)/Fax (τηλεομοιοτυπία): Συναινών ☐ Δεν Συναινών ☒
- Email: Συναινών ☐ Δεν Συναινών ☒ ΜοiΡ: Συναινών ☐ Δεν Συναινών ☒ Ταχυδρομική επιστολή: Συναινών ☐ Δεν Συναινών ☒
- Τέλος, δηλώνω ότι ενημερώθηκα ότι, βάσει νόμου, επιτρέπεται η πραγματοποίηση επικοινωνιών με ανθρώπινη παρέμβαση (κλήσεων) προς τους τηλεφωνικούς αριθμούς μου για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, εκτός και αν δηλώσω προς την VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. ότι δεν το επιθυμώ.
- Δεν επιθυμώ να δέχομαι γενικών τέτοιες κλήσεις ☐
- Δεν επιθυμώ να δέχομαι τέτοιες κλήσεις πέραν των όσων αφορούν την απευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών της VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. ☐

Ο ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Αποδέχομαι τις ανωτέρω προϋποθέσεις ☐

Αποδέχομαι τη μεταφορά σε εμένα της αξίας της αναπόσβεστης επιδότησης των συνδέσεων που μεταβιβάζονται, ποσού string € ☐

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος δηλώνω υπεύθυνα ότι τα ανωτέρω στοιχεία είναι αληθή και ακριβή.

Δηλώνω ότι διάβασα, κατανόησα και αποδέχομαι ανεπιφύλακτα όλα τα παραπάνω καθώς και τους Γενικούς όρους και τον τιμοκατάλογο που επισυνάπτονται στην παρούσα αίτηση.

X

Υπογραφή Συνδρομητή / Νομ. Εκπρ. – Σφραγίδα Εταιρείας

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ / ΠΩΛΗΤΗ

Επιβεβαιώνω ότι διαπιστώθηκε η ταυτοπροσωπία του συνδρομητή/ νόμιμου εκπροσώπου και υπέγραψε ενώπιόν μου.

Τυχόν συνημμένα φωτοαντίγραφα των δικαιολογητικών που υποβάλλονται είναι γνήσια αντίγραφα των πρωτότυπων εγγράφων.

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΩΛΗΤΗ/ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ: string

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΩΛΗΤΗ: string

X

Υπογραφή/Σφραγίδα Συνεργάτη

ΔΩΡΕΑΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ	ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ/ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ
Γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών, χρόνος αναμονής	13830/1399 16ώρες/24ώρο,Δευτέρα έως Σάββατο, έως (5) λεπτά
Γραμμή δήλωσης βλάβης	13840 16ώρες/24ώρο,Δευτέρα έως Σάββατο, έως (5) λεπτά
Διακοπή υπηρεσιών κατόπιν καταγγελίας σύμβασης εκ μέρους του συνδρομητή	Εντός 2 εργάσιμων ημερών εκτός ένα ζητηθεί άλλος χρόνος από τον συνδρομητή
Απαντήσεις σε παράπονα /καταγγελίες	Εντός 20 ημερολογιακών ημερών
Αποκατάσταση βλάβης: α) καλωδιακής βλάβης β) μη καλωδιακής	α) Εντός 6 ημ. Ημ. στο μέτρο του τεχνικά εφικτού β) Εντός 4 ημ. Ημ. στο μέτρο του τεχνικά εφικτού
Διακοπή υπηρεσίας που δεν οφείλεται στον συνδρομητή ή τρίτο πρόσωπο και εκτός της περίπτωσης ανωτέρας βίας (άρα υπαιτιότητα παρόχου)	Αυτόματη πίστωση τμήματος παγίου που αντιστοιχεί στην χρονική περίοδο της διακοπής εάν η διακοπή υπερβαίνει τις 2 εργάσιμες ημέρες από την δήλωσή της
Σειρές αριθμών για κλήσεις και SMS/MMS εντός του παγίου	Εθνικά - Σταθερά
Ιστοσελίδα για αναλυτικές πληροφορίες τιμολογίων και όρων συμβάσεων	www.vodafone.gr

ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΕΣ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ

↓ **DOWNLOAD Mbps**

string / string / string

Ελάχιστη / Συνήθως / Μέγιστη διαθέσιμη

↑ **UPLOAD Mbps**

string / string / string

Ελάχιστη / Συνήθως / Μέγιστη διαθέσιμη

string%

string

/string

Αθήνα, Ημερομηνία

X

Υπογραφή Πελάτη

Σφραγίδα

ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VODAFONE

Η παρούσα σύμβαση διέπει τη σχέση της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία "VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ" με το δικαίωτο τίτλο "VODAFONE" που εδρεύει στο Χαλάνδρι, (Ταβέλαλα 1-3) με Α.Φ.Μ. 094349850, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε ΑΘΗΝΩΝ (ΑΡΙΘΜΟΣ Γ.Ε.ΜΗ.: 000828201000), εφεξής καλούμενη «η Εταιρεία» και του Πελάτη με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην Αίτηση που επισυνάπτεται στο παρόν, εφεξής «ο Πελάτης», με τους εξής όρους και συμφωνίες:

ΟΡΙΣΜΟΙ. Οι ακόλουθες λέξεις και φράσεις που χρησιμοποιούνται στην παρούσα σύμβαση θα έχουν το ακόλουθο νόημα:
ADSL: Asymetric Digital SubscriberLine – Ασύμμετρο Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή.
VDSL: Very high bit rate DSL – Πολύ γρήγορη Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή.

Αίτηση: Η αίτηση παροχής υπηρεσιών η οποία υπογράφεται από τον Πελάτη ή από νομίμως εξουσιοδοτημένο από αυτόν πρόσωπο και συνοδεύεται από τα δικαιολογητικά και τα έγγραφα που έχουν ζητηθεί από την Εταιρεία.

Πελάτης: Ο νόμιμος κάτοχος τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης στο όνομα του οποίου εκδίδεται από την Εταιρεία ο λογαριασμός τηλεπικοινωνιακών τελών για τις Υπηρεσίες που του παρέχονται μέσω πλήρους αξιομοιοποίησης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο.

Εξειδικευμένες Υπηρεσίες: Κάθε υπηρεσία που παρέχεται μέσω Διαδικτύου και είναι βελτιστοποιημένη για συγκεκριμένο περιεχόμενο, εφαρμογή ή υπηρεσία, ή συνδυασμό αυτών και η βελτιστοποίηση είναι αναγκαία, ώστε να ικανοποιείται η απαίτηση για συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών.

Εξοπλισμός: Κάθε εξοπλισμός που παρέχει η Εταιρεία, όπως ο Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός.

Σύμβαση: Η έννομη σχέση μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη η οποία διέπεται πλήρως από τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιλαμβάνονται στην Αίτηση και τους παρόντες Όρους.

Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία Vodafone Business Connect η οποία δηλώνεται στο αντίστοιχο κείμενο της αίτησης που συνοδεύει την παρούσα: Ο συνδυασμός υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και ADSL/VDSL σύνδεσης για πρόσβαση στο διαδίκτυο (Internet) που παρέχεται από την Εταιρεία στον Πελάτη, όπως περιγράφεται στην παρούσα Σύμβαση και εξειδικεύεται στην Αίτηση.

Ταχύτητα: (α) **Συγχρονισμός:** Είναι η ταχύτητα με την οποία επιτυγχάνεται η σύνδεση του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού με το δίκτυο σταθερής της Vodafone για την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Είναι πάντα μικρότερη από την «νομαστική» ταχύτητα και ενδέχεται να μεταβάλλεται μετά από κάθε διακοπή και επανασύνδεση. Επιτρέπει από την απόσταση από το Αστικό Κέντρο Τηλεπικοινωνιών και την ποιότητα του χάλκινου καλωδίου σύνδεσης. (β) **Ελάχιστη ταχύτητα:** ή κατ'εκτίμηση χαμηλότερη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) της σύνδεσης του Πελάτη. (γ) **Μέγιστη ταχύτητα:** η κατ'εκτίμηση υψηλότερη δυνατή ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) της σύνδεσης του Πελάτη υπό τις συγκεκριμένες συνθήκες. (δ) **Συνήθως Διαθεσμήν ταχύτητα:** η κατ'εκτίμηση διαθέσιμη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) της σύνδεσης του Πελάτη κατά το μεγαλύτερο χρονικό διάστημα πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Αποκλίσεις ταχύτητας: (α) **Απόκλιση:** η αρνητική απόκλιση μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) στη σύνδεση του Πελάτη και της Ελάχιστης ταχύτητας που αναφέρεται στην παρούσα Σύμβαση. (β) **Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενη απόκλιση:** η Απόκλιση που παρουσιάζεται σε δύο (2) από τουλάχιστον τρία (3) δείγματα μετρήσεων, τα οποία λαμβάνονται σε διαφορετικές ημέρες συνεχόμενες μεταξύ τους. (γ) **Σημαντική απόκλιση:** η Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενη απόκλιση κατά τουλάχιστον 30% (τεχνολογία ADSL) ή 20% (τεχνολογία VDSL) από την Ελάχιστη ταχύτητα που αναφέρεται στην παρούσα Σύμβαση.

Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο: Το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της Εταιρείας ή τρίτων παρόχων και η υποδομή αυτής/ών, τα οποία χρησιμοποιούνται από την Εταιρεία για την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών στον Πελάτη.

Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός: Ο τηλεπικοινωνιακός τεμαχικός εξοπλισμός που είναι απαραίτητος για την παροχή των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και πρόσβασης στο Internet που προβλέπει η παρούσα.

Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία Vodafone: Η σύνδεση με το δίκτυο της Εταιρείας για παροχή υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας (συμπεριλαμβανομένου του αριθμού ή των αριθμών που έχουν εκχωρηθεί στον Πελάτη) και ADSL/VDSL Internet.

Φορέας/Οργανισμός: Κάθε φορέας, οργανισμός, εταιρεία που εμπλέκεται σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία στην υλοποίηση/ενεργοποίηση της παροχής Αδειοδοτημένης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU) ή στην υλοποίηση της φορητότητας αριθμών και σε οποία άλλη υπηρεσία είναι αναγκαία για την παροχή των Υπηρεσιών που αιτείται ο Πελάτης.

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η Εταιρεία παρέχει σύμφωνα με την επιλογή του Πελάτη, η οποία δηλώνεται στο αντίστοιχο πεδίο της παρούσας, μία ή και περισσότερες εκ των Υπηρεσιών:

Την Υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών Vodafone Business Connect που περιλαμβάνει: i) υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο (INTERNET) μέσω ADSL/VDSL με εξασφάλιση χρήσης μιας γραμμής ADSL/VDSL και ii) υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας, καθώς και την προμήθεια του σχετικού Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού σύμφωνα με το νόμο, τους όρους της παρούσας και τον εκάστοτε τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Η Υπηρεσία Vodafone Business Connect παρέχεται μέσω πλήρους αδειοδοτημένης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή τους είναι η αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

2.1. Ο Πελάτης υπογράφει την Αίτηση που συνοδεύεται από την Σύμβαση για την παροχή των Υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα αυτής. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην ενεργοποιήσει τη Σύμβαση εάν κρίνει ότι ο Πελάτης είναι αφερέγγυος, ιδίως εάν ο Πελάτης δεν έχει εξοφλήσει ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς του ή για οποιαδήποτε άλλη εύλογη αιτία, γνωστοποιώντας την απόφαση αυτή στον Πελάτη. Η Εταιρεία κατά την εύλογη, ανέλεγκτη και δίκαιη κρίση της έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης ή προκαταβολής οποιασδήποτε μορφής για την ενεργοποίηση των υπηρεσιών που αποτελούν αντικείμενο της παρούσας.

2.2. Ο Πελάτης και η Εταιρεία συμφωνούν ότι ο «κωδικός εγγραφής», που είναι απαραίτητος για τη δημιουργία «Όνοματος Χρήστη» (Username) και «Κωδικού Πρόσβασης» (Password) και την πρόσβαση του Πελάτη στις Υπηρεσίες της Εταιρείας, θα αποστέλλεται από την Εταιρεία στον Πελάτη μέσω γραπτού μηνύματος SMS στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει ο Πελάτης στην Αίτηση. Η εκφραζόμενη στην παρούσα αποδοχή του Πελάτη για τη λήψη γραπτών μηνυμάτων SMS καταλαμβάνει επίσης, κατά ρητή δήλωσή του, κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στις περιγραφόμενες παραπάνω Υπηρεσίες. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει άμεσα και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση την Εταιρεία για κάθε τυχόν αλλαγή του αριθμού κινητής τηλεφωνίας που χρησιμοποιεί.

2.3. Ο Πελάτης, πέραν της υπογεγραμμένης Αίτησης και της Σύμβασης, υποχρεούται να προσκομίσει με βάση τις υποδείξεις της Εταιρείας κάθε αναγκαίο δικαιολογητικό για την ενεργοποίηση των Υπηρεσιών και την εν γένει προσήκουσα εκτέλεση όλων της παρούσας, ήτοι τα έγγραφα που αποδεικνύουν την ταυτότητα του Πελάτη, τη διεύθυνση κατοικίας του και τον Α.Φ.Μ. καθώς και να υπογράψει τα έγγραφα ή/και εξουσιοδοτήσει προς την Εταιρεία που σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο πρέπει να διαβιβασθούν σε τρίτους Φορείς/Οργανισμούς στο πλαίσιο της θεσμοθετημένης διαδικασίας ενεργοποίησης των Υπηρεσιών. Η Εταιρεία στην περίπτωση αυτή ενημερώνει τον Πελάτη για την ημερομηνία ενεργοποίησης αμέσως μόλις ενημερωθεί σχετικά από τον Φορέα/Οργανισμό. Σε περίπτωση μη ενεργοποίησης ή καθυστέρησης ενεργοποίησης των Υπηρεσιών από τον Φορέα/Οργανισμό, η Εταιρεία δεν θα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για τυχόν παραβίαση των υποχρεώσεων του Φορέα/Οργανισμού εκ της ισχύουσας νομοθεσίας, καθώς η ευθύνη της κατά το παρόν περιορίζεται μόνο στην εμπρόθεση διαβίβαση των απαραίτητων δικαιολογητικών εγγράφων στον Φορέα/Οργανισμό.

2.4. Εάν η ενεργοποίηση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης Vodafone δεν επέλθει εντός το αργότερο τριών (3) μηνών από την παραλαβή της υπογεγραμμένης αίτησης και του συνόλου των απαραίτητων δικαιολογητικών από την Εταιρεία για λόγους αναγόμενους στο τεχνικό ανέκδοτο αυτής, η Εταιρεία υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα τον Πελάτη, υποδεικνύοντάς του παράλληλα όλες τις υπάρχουσες εναλλακτικές δυνατότητες που μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες του. Εφόσον ο Πελάτης επιθυμεί να λάβει εναλλακτικές τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες από την Εταιρεία, οφείλει να υπογράψει τη σχετική σύμβαση, άλλως έχει δικαίωμα να καταγγείλει άμεσα και αζημίως για αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη την παρούσα σύμβαση. Σε κάθε άλλη περίπτωση η Εταιρεία δικαιούται, κατά την κρίση της, να συνεχίσει τη διαδικασία ενεργοποίησης της ως άνω Υπηρεσίας.

3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

3.1. Η ισχύς της Σύμβασης εκκινεί από την ενεργοποίηση της Υπηρεσίας. Η Ελάχιστη Διάρκεια της Σύμβασης είναι δύο (2) μήνες, εξαιρουμένων των περιπτώσεων που ο Πελάτης αποδεχθεί και λάβει προσφορά ως (α) επιδότηση Εξοπλισμού, (β) επιδότηση κατασκευής δικτύου, (γ) έκπτωση παγίου, όπου η Ελάχιστη Διάρκεια της Σύμβασης δύναται να διαμορφώνεται αναλόγως της προσφοράς ή οποία αναφέρεται στην Αίτηση Συνδρομής. Μετά την πάροδο της Ελάχιστης Διάρκειας Σύμβασης, η Σύμβαση μετατρέπεται σε αορίστο χρόνο. Η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας εξαρτάται από τον Φορέα/Οργανισμό, ο οποίος υποχρεούται να ενεργεί εντός των χρονικών πλαισίων που θέτει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

3.2. Ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει οποτεδήποτε εγγράφως τη Σύμβαση μέσω της αποστολής στην Εταιρεία, με συστημένο ταχυδρομείο ή με fax στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (fax 2130055270), συμπεριλαμβανομένου και υπογεγραμμένου αιτήματος υπό τον τίτλο «Τήμα Διακοπής Υπηρεσιών», το οποίο συνοδεύεται απαραίτητως από απόλυτο αντίγραφο της αστυνομικής του ταυτότητας. Το εν λόγω αίτημα του Πελάτη θα ικανοποιείται από την Εταιρεία άμεσα εντός των αναγκαίων χρονικού διαστήματος που απαιτείται για την κατάργηση του τηλεπικοινωνιακού κυκλώματος του Πελάτη (βρόχου).

3.3. Η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση σε περίπτωση παράβασης οποιασδήποτε υποχρέωσης ή βάρους του Πελάτη εκ των προβλεπόμενων στους όρους της παρούσας, ιδίως δε στους όρους 7 και 8 αυτής.

3.4. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης είτε από τον Πελάτη είτε από την Εταιρεία κατά τις παραγράφους 3.2. και 3.3. ανωτέρω πριν την πάροδο της ελάχιστης διάρκειας της προσφοράς (σύμφωνα με την αίτηση του Πελάτη) από την ενεργοποίηση των Υπηρεσιών, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει στην Εταιρεία, πέραν του συνόλου των οφειλόμενων ποσών χρήσης των Υπηρεσιών μέχρι την επέλευση της Διακοπής Υπηρεσιών κατά την παράγραφο 3.2 ανωτέρω, τα οριζόμενα ανά Υπηρεσία στην παράγραφο 8.3. κατωτέρω τέλη απενεργοποίησης.

3.5. Με τη λύση της Σύμβασης ο Πελάτης που έκανε χρήση της Υπηρεσίας Vodafone Business Connect οφείλει να επιστρέφει

τον αντίστοιχο Εξοπλισμό στην Εταιρεία σύμφωνα με τον όρο 7.16.

3.6. Σε περίπτωση που ο Πελάτης κηρυχθεί σε πτώχευση ή τεθεί σε εκκαθαριστική διαχείριση ή παρούσα Σύμβαση λυθεί αυτοδικαίως και αζημίως για την Εταιρεία. Στην περίπτωση αυτή η Πελάτης υποχρεούται να ειδοποιήσει άμεσα την Εταιρεία με συστημένη επιστολή του ή με fax στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας.

3.7. Στην περίπτωση που η παρούσα σύμβαση μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη αποτελεί «εξ αποστάσεως σύμβαση» ή «σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος», κατά τα οριζόμενα στον Ν. 2251/1994 όπως ισχύει τροποποιηθεί, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει εντός δεκαεπταετίας (14) ημερολογιακών ημερών από την κατάρτιση της. Η προώθηση της προς υλοποίησης δύναται να πραγματοποιηθεί κατόπιν παρέλευσης των δεκαεπταετίων (14) ημερών από τη σύναψή της, εκτός αν ο Πελάτης ρητά συμφωνήσει στην εκτέλεση της παρούσας σύμβασης (ήτοι στην ενεργοποίηση των συμφωνημένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών της Εταιρείας) πριν την πάροδο του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, κι αναγνωρίσει ότι θα απωλέσει το δικαίωμά του για υπαναχώρηση μόλις η Σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τη Εταιρεία, ήτοι μόλις ενεργοποιηθούν οι συμφωνημένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες της Εταιρείας.

4. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

4.1. Η Εταιρεία παραδίδει στον Πελάτη τον απαραίτητο Εξοπλισμό ήτοι τον Τηλεπικοινωνιακό, προκειμένου να καταστεί δυνατή η παροχή της υπηρεσίας Vodafone Business Connect. Σε κάθε περίπτωση ο Πελάτης έχει δικαίωμα επιλογής χρήσης τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού τρίτου προμηθευτή, διαφορετικού από τον διατιθέμενο από την Εταιρεία, υπό τον όρο ότι ο εν λόγω τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός κυκλοφορεί νόμιμα στην αγορά και είναι απολύτως κατάλληλος για την παρεχόμενη σύνδεση κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

4.2. Η Εταιρεία παραδίδει τον απαραίτητο Τηλεπικοινωνιακό Εξοπλισμό στον Πελάτη υπό τη μορφή χρυσιδανών και δύναται, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, να προβαίνει σε εγκατάσταση αυτού στο χώρο του Πελάτη με δαπάνη του τελευταίου, όπως αυτή καθορίζεται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Σε κάθε άλλη περίπτωση, ο Πελάτης φέρει πλήρη και αποκλειστική την ευθύνη της προσήκουσας εγκατάστασης του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και δηλώνει ρητά με την υπογραφή της Αίτησης, ότι ο Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός, τον οποίο παραλαμβάνει, είναι της απολύτου αρεσκείας του, έχει όλες τις συμφωνημένες ιδιότητες και είναι απαλλαγμένος από πραγματικά ελαττώματα. Σε κάθε περίπτωση η θέση του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού σε λειτουργία ισοδυναμεί με ανεπιφύλακτη παραλαβή του από τον Πελάτη. Σε περίπτωση ύπαρξης ελαττωμάτων του ως άνω Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού η Εταιρεία θα προβαίνει σε άμεση αντικατάστασή του.

4.3. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει να κάνει χρήση του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού τρίτου προμηθευτή κατά τους όρους της παραγράφου 4.1. ανωτέρω, τότε ευθύνεται πλήρως για την εγκατάστασή του εν λόγω εξοπλισμού, ώστε να εκκινήσει η προθεσμία για την ενεργοποίηση της Υπηρεσίας, για τη συμβατότητα αυτού με το δίκτυο της Εταιρείας και τρίτων παρόχων, τη συντήρησή του και την άρση οποιουδήποτε προβλήματος οφειλόμενα στον εν λόγω εξοπλισμό.

4.4. Ο απαραίτητος διαρθέτης ή φίλτρο παραδίδεται από την Εταιρεία στον Πελάτη και η εγκατάστασή του ακολουθεί τους ίδιους όρους με την εγκατάσταση του υπόλοιπου εξοπλισμού.

4.5. Ο Πελάτης οφείλει να εξασφαλίζει στο εξουσιοδοτημένο τεχνικό προσωπικό της Εταιρείας την απαραίτητη πρόσβαση στο χώρο του στα πλαίσια της συντήρησης, ελέγχου και αποκατάστασης βλαβών του Εξοπλισμού που του παρέδωσε η Εταιρεία.

4.6. Η Εταιρεία δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη, πέραν της υποχρέωσης πίστωσης της πάγιας χρέωσης του αντίστοιχου χρονικού διαστήματος, σε περίπτωση δηλωθείσας βλάβης στην τηλεφωνική γραμμή του Πελάτη ή/και στην πρόσβαση ή/και στη λειτουργία γραμμής ADSL, εκφόσν οφείλεται σε επέμβαση ή ρύθμιση του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού ή σε οποιαδήποτε άλλη πράξη ή παράλειψη του Πελάτη ή τρίτου (συμπεριλαμβανομένου και του ΟΤΕ) ή σε περίπτωση βλάβης που εμπίπτει στην περιοχή ευθύνης του ΟΤΕ.

4.7. Η Εταιρεία επιδιορθώνει και αποκαθιστά τυχόν βλάβες ή τεχνικά προβλήματα του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού που παρέχεται στον Πελάτη, μόνο εφόσον δικαιολογηθούν από τη συνήθη χρήση και φθορά από το χρόνο και καθ' όσον χρόνο ο εξοπλισμός παραμένει στην κυριότητα της. Η Εταιρεία δύναται, στο πλαίσιο επιδιορθώσεων ή αναβάθμισης του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού, να προχωρήσει κατά την εύλογη και ανέλεγκτη κρίση της, σε αντικατάστασή αυτού με νέο, με παρόμοια τεχνικά χαρακτηριστικά, ο οποίος θα καλύπτει πλήρως τις ανάγκες της εκάστοτε Υπηρεσίας. Σε αυτήν την περίπτωση ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει τον παλιό Εξοπλισμό σύμφωνα με τον όρο 7.16 της παρούσης.

4.8. Ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τον Εξοπλισμό για οποιαδήποτε χρήση άλλη της συμφωνηθείσας ή να του χρησιμοποιήσει, εκμισθώσει, εκχωρήσει, παραχωρήσει περαιτέρω με οποιοδήποτε τρόπο προς άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, προκειμένου να συνδεθεί με τρίτο μέρος ή να επωφεληθεί υπηρεσιών παρεχομένων από τρίτο, άλλως υποχρεούται να αποκαταστήσει πλήρως κάθε ζημία της Εταιρείας.

5. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

5.1. Μέτρα διαχείρισης της κίνησης:

Η Εταιρεία, κατά την παροχή της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω του δικτύου της, δεν εφαρμόζει μέτρα διακριτικής διαχείρισης της κίνησης, πέραν των εύλογων μέτρων, εκτός αν αυτό είναι αναγκαίο και μόνο για όσο διάστημα απαιτείται, για: (α) την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας ή τις αποφάσεις των δικαστηρίων και των αρμόδιων δημόσιων αρχών, (β) τη διασφάλιση της ακεραιότητας και ασφάλειας του δικτύου της, των Υπηρεσιών και του Εξοπλισμού, (γ) την πρόληψη συμμόρφωσης του δικτύου της, λαμβάνοντας κάθε πρόσφορο μέτρο για την ισότιμη αντιμετώπιση όλων των κατηγοριών κίνησης και (δ) την ικανοποίηση των απαιτήσεων ελάχιστης ποιότητας για την παροχή Υπηρεσιών, πέραν των Υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, βελτιστοποιημένων για συγκεκριμένο περιεχόμενο, εφαρμογή ή υπηρεσία ή συνδυασμό αυτών, λαμβάνοντας κάθε πρόσφορο μέσο για την αποφυγή αρνητικών επιπτώσεων στην διαθεσιμότητα ή τη γενική ποιότητα της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο που παρέχεται στον Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται να ενημερωθεί για τα μέτρα διαχείρισης της κίνησης που εφαρμόζει η Εταιρεία και την επιδότησή τους στην ποιότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο ή την ιδιωτικότητα του, αν κι εφόσον υπάσχηται, στην ιστοσελίδα www.vodafone.gr, στην ενότητα Υπηρεσίες Πρόσβασης στο Διαδίκτυο, το περιεχόμενο της οποίας αποτελεί τμήμα της παρούσας σύμβασης.

5.2. Προϋποθέσεις και περιορισμοί χρήσης:

Για την παροχή της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο απαραίτητη προϋπόθεση είναι η προμήθεια Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 ανωτέρω.

Ο Πελάτης λαμβάνει ενημέρωση για τις τιμές ταχυτήτων μετάδοσης ή του όγκου δεδομένων που απαιτούνται για να εκτελεστεί συνήθεις δραστηριότητες, όπως ενδεικτικά είναι η περιήγηση στο Διαδίκτυο και η συνεχής ροή βίντεο ή μουσικής, μέσω πρακτικών παραδειγμάτων, στην ιστοσελίδα www.vodafone.gr, στην ενότητα Υπηρεσίες Πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

5.3. Εξειδικευμένες υπηρεσίες: Η Εταιρεία παρέχει σύμφωνα με την επιλογή του Πελάτη, η οποία δηλώνεται στο αντίστοιχο πεδίο της παρούσας, μία ή και περισσότερες εκ των διαθέσιμων Εξειδικευμένων Υπηρεσιών. Ο Πελάτης, εφόσον αιτηθεί την ενεργοποίησή μιας Εξειδικευμένης Υπηρεσίας, ενημερώνεται για: (α) τις ελάχιστες αντικειμενικές απαιτήσεις ποιότητας ή χωρητικότητας, (β) τις εγγυημένες τιμές ποιότητας, εφόσον υπάρχουν και (γ) την επιδότηση της Εξειδικευμένης Υπηρεσίας στην ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, μέσω των ειδικών όρων της Εξειδικευμένης Υπηρεσίας που συνοδεύουν την παρούσα.

5.4. Ταχύτητα: Ο Πελάτης λαμβάνει ενημέρωση για τις τιμές της Ελάχιστης, Μέγιστης και Συνήθως Διαθεσίμης Ταχύτητας της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ξεχωριστά για τη ροή ανόδου και καθόδου, μέσω της Αίτησης που συνοδεύει την παρούσα Σύμβαση. Οι αναγραφόμενες τιμές ταχύτητας αφορούν μόνο τη σύνδεση του Πελάτη και η εκτίμησή τους βασίζεται σε θεωρητικό μοντέλο στατιστικής επεξεργασίας της Ταχύτητας Συγχρονισμού των ενεργών συνδέσεων της VODAFONE ανά Αστικό Κέντρο, συνεκτιμώντας πραγματικά στοιχεία απόδοσης του δικτύου σταθερής. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει στην, κατά την κρίση της, ανανέωση της εφαρμοσθείσας μεθοδολογίας εκτίμησης ταχύτητας, εφόσον αυτό επιβάλλεται για το σκοπό της βελτίωσης των αποτελεσμάτων εκτίμησης ταχύτητας για τις νέες συνδέσεις, σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία. Σε περίπτωση τροποποίησης των αναγραφόμενων τιμών ταχύτητας μονομερώς από τη VODAFONE, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης αζημίως, με εξαιρεση τυχόν επιδότησης τεμαχικού Εξοπλισμού ή επιδότησης κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο, εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία ισχύος των νέων τιμών ταχύτητας. Η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη για την μεθοδολογία βάσει της κείμενης νομοθεσίας, λαμβάνοντας κάθε πρόσφορο μέσο. Ο Πελάτης δύναται να ενημερωθεί για τη μεθοδολογία εκτίμησης ταχυτήτων που εφαρμόζει η Εταιρεία, στην ιστοσελίδα www.vodafone.gr, στην ενότητα Υπηρεσίες Πρόσβασης στο Διαδίκτυο, το περιεχόμενο της οποίας αποτελεί τμήμα της παρούσας Σύμβασης. Ο Πελάτης λαμβάνει γνώση ότι ταχύτητα ADSL/VDSL δύναται να παρουσιάζει διακυμάνσεις επειδή εξαρτάται από συνθήκες και τεχνικές παραμέτρους πέραν του ελέγχου της Εταιρείας. Ενδεικτικά αναφέρονται, τα ιδιαίτερα τεχνικά χαρακτηριστικά του Εξοπλισμού, η απόσταση του χώρου εγκατάστασης της Υπηρεσίας από το Αστικό Κέντρο του ή ποιότητα του (χάλκινου) καλωδίου που συνδέει το κέντρο του Φορέα/Οργανισμού με το χώρο εγκατάστασης της Υπηρεσίας, η ποιότητα και το μήκος της εσωτερικής καλωδίωσης του χώρου εγκατάστασης της Υπηρεσίας κλπ. Η Εταιρεία υποχρεούται να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε οι παρεχόμενες στον Πελάτη Υπηρεσίες της να είναι του υψηλότερου επιπέδου ποιότητας, λαμβανομένων υπ' όψιν των τεχνικών χαρακτηριστικών και των συνολικών/μικρών περιορισμών της υποδομής και της θέσης εκάστου Πελάτη, καθώς και να εξασφαλίζει ελάχιστο λόγο συγκέντρωσης 1: 20. Ο Πελάτης μπορεί να ελέγχει την ταχύτητα της σύνδεσης του μέσω διαδικτυακών εφαρμογών που διατίθενται από την Εταιρεία στο My Account, ακολουθώντας τις οδηγίες και υποδείξεις της. Τυχόν μετρήσεις που πραγματοποιούνται χωρίς να προηγηθεί αναφορά προβλήματος δεν διατηρούνται από την Εταιρεία.

Ο Πελάτης λαμβάνει γνώση ότι η Εταιρεία, στα πλαίσια της διαχείρισής της αναφορές προβλημάτων, από τις μετρήσεις που πραγματοποιούνται μέσω της ανωτέρω διαδικτυακής εφαρμογής, θα επεξεργαστεί δεδομένα όπως το Πρωτοκόλλο Internet (IP) του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού (π.χ. modem/router) την στιγμή της μέτρησης, την ώρα της μέτρησης, τις ταχύτητες τηλεφόρτωσης (upload/download speed), το ping, το λειτουργικό σύστημα, την κάρτα δικτύου, με αποκλειστικό σκοπό την διαχείριση της αναφοράς, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την ισχύουσα νομοθεσία.

5.5. Αποκλίσεις στην ποιότητα και μέσα αποκατάστασης: Η Εταιρεία, κατά τα οριζόμενα στα άρθρα 6 και 7 κατωτέρω,

λαμβάνει όλα τα μέτρα που επιτρέπουν στον Πελάτη να αναφέρει σε αυτήν τυχόν βλάβες ή τεχνικά προβλήματα και να δέχεται τεχνική βοήθεια σε εύλογο χρονικό διάστημα με σκοπό την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας της υπηρεσίας. Ο Πελάτης δύναται να αναφέρει πρόβλημα χαμηλής ταχύτητας στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας ή μέσω του My Account, όπου και λαμβάνει στη διευθύνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα υποδείξει τον μοναδικό αριθμό αναφοράς του προβλήματος ή εάν προσωπικό σύνδεσμο, για την πρόσβαση σε διαδικτυακή εφαρμογή μέτρησης ταχύτητας. Ο εν λόγω σύνδεσμος παραμένει ενεργός μόνο για την περίοδο ελάχιστου της αναφοράς προβλήματος. Ο Πελάτης πραγματοποιεί μετρήσεις ακολουθώντας τις οδηγίες να υποδείξει της Εταιρείας σχετικά με τη συνδυασμολογία του εξοπλισμού και την αποσύνδεση του WiFi, τη διακοπή χρήσης άλλων εφαρμογών ή VPN δικτύου και τον ελάχιστο αριθμό μετρήσεων. Η Εταιρεία δύναται, κατόπιν ενημέρωσης προς τον Πελάτη, να απορρίπτεται μετρήσεις που πραγματοποιούνται υπό συνθήκες που αντιβαίνουν στις δοθείσες οδηγίες ως μη έγκυρες. Σε περίπτωση που ο Πελάτης, παρά τις ειδοποιήσεις υπενθύμισης που θα λάβει από την Εταιρεία, δεν πραγματοποιήσει τον ελάχιστο αριθμό μετρήσεων εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, κατόπιν νέας ενημέρωσης που λαμβάνει από την Εταιρεία, ο προσωπικός σύνδεσμος καθίσταται μη ενεργός και ο Πελάτης δύναται να επανέλθει με νέα αναφορά προβλήματος. Εφόσον διαπιστωθούν, βάσει των έγκυρων μετρήσεων, Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις από την Ελάχιστη ταχύτητα, η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη στο πλαίσιο της εκάστοτε ακολουθούμενης εμπορικής πολιτικής, για τα μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης τα οποία δύναται να είναι: α) έκπτωση στον λογαριασμό του, β) επιστροφή τμήματος ή συνόλου του παγίου του, γ) συνδυασμός των ανωτέρω, δ) αξίμα μετατροπή της σύνδεσής του σε μικρότερη ονομαστική ταχύτητα, εφόσον διατίθεται εμπορικά. Εφόσον διαπιστωθούν, βάσει των έγκυρων μετρήσεων, Σημαντικές Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις ταχύτητας από την Ελάχιστη ταχύτητα και η Εταιρεία δεν αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της αναφοράς προβλήματος, ο Πελάτης έχει δικαίωμα αξίμας καταγγελίας της Σύμβασής του, με εξάρθρωση τυχόν επιδόθησης τεμαχιστικού Εξοπλισμού ή επιδόθησης κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο. Στο ανωτέρω διάστημα των τριάντα (30) ημερών δεν προσμετρώνται τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται στον Πελάτη ή σε άλλη αιτία εκτός ελέγχου της Vodafone. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης ενημερώνεται από την Εταιρεία για τη νέα ημερομηνία από την οποία αποκτά το δικαίωμα αξίμας καταγγελίας της Σύμβασής του. Όταν η αιτία της απόκλισης τεκμηριωμένα βρίσκεται στο εσωτερικό δίκτυο του Πελάτη (όπως κακή ποιότητα εσωτερικής καλωδίωσης στο κτίριο ή στο διαμέρισμα, προβλήματα στον υπολογιστή ή στη σύνδεση με το modem/router), η Εταιρεία δεν εφαρμόζει μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης, ενημερώνει τον Πελάτη για την αιτία αυτή και παρέχει τυχόν διευκρίνιση για την επίλυση του προβλήματος. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην εξετάζει παράπονα ή καταγγελίες για αποκλίσεις, όταν η ταχύτητα που αναγράφεται στην παρούσα Σύμβαση αναφέρεται σαφώς σε άλλες συνθήκες περιβάλλοντος και λειτουργίας από αυτές που περιγράφονται στο παράπονο ή στην καταγγελία του Πελάτη. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν αποδεχθεί τα προτεινόμενα ή στην Εταιρεία επανορθωθεί μέτρα ή αποζημιώσεις, δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου, το οποίο καλύπτεται από τα συγκεκριμένα επανορθωτικά μέτρα ή αποζημιώσεις. Κατά τη διάρκεια εξέτασης από την Εταιρεία της αναφοράς προβλήματος για αποκλίσεις ταχύτητας, ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέας αναφοράς προβλήματος για την ίδια σύνδεση. Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για τον απαιτούμενο χρόνο επιδιόρθωσης βλαβών που απαιτούν ενέργειες από τρίτο πρόσωπο ή εμπλεκόμενους καθ' οιονδήποτε τρόπο άλλους φορείς ή για οποιαδήποτε διακοπή, καθυστέρηση ή χειρότερηση της ποιότητας εξαιτίας λόγων που αποδίδονται σε ανωτέρα βία. Τα δεδομένα των μετρήσεων για τον έλεγχο αναφοράς προβλήματος διατηρούνται από την Εταιρεία για τουλάχιστον δύο (2) έτη από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαχείρισης της αναφοράς προβλήματος ή, εφόσον πριν το πέρας δύο αυτών ετών εκκρεμεί επίλυση διαφοράς μεταξύ του Πελάτη και της Εταιρείας, μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς.

6. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ Vodafone

- 6.1. Η Εταιρεία φροντίζει για την ομαλή λειτουργία του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου και την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο που εμπίπτει στη σφαίρα ελέγχου της για τη διασφάλιση της ασφάλειας, της ακεραιότητας και της διατήρησης των λειτουργιών του Δικτύου, τρωτώντας το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών που επιβάλλεται από τους σχετικούς Κανονισμούς και Αποφάσεις της EET ή οποιοδήποτε άλλες διατάξεις νόμων και των κατ' εξουσιοδότηση προς την εκδιδόμενων αποφάσεων ή/και πράξεων που προβλέπουν αυστηρότερες ή πρόσθετες υποχρεώσεις ως προς την ποιότητα υπηρεσιών καθώς και από την ενωσιακή νομοθεσία. Αποκλείεται οποιαδήποτε ευθύνη της Εταιρείας για κάθε ζημία που οφείλεται σε ανωτέρα βία.
- 6.2. Η Εταιρεία ανακοινώνει την πολιτική της για κάθε θέμα που αφορά στην παροχή των Υπηρεσιών στον ηλεκτρονικό διαδικτυακό τόπο www.vodafone.gr/business. Στον ίδιο διαδικτυακό τόπο (www.vodafone.gr/vodafone-ellados/timokatalogoi/) αναρτώνται επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με το σύνολο των τιμολογίων και των τελών συντήρησης που ισχύουν για τις Υπηρεσίες. Η ανάρτηση της σχετικής ανακοίνωσης δημιουργεί αμέσως τεκμήριο ότι ο Πελάτης έλαβε γνώση των περιεχομένου της.
- 6.3. Η Εταιρεία οφείλει να ενημερώνει μέσω του διαδικτυακού τόπου της ή μέσω ανακοινώσεων στον τύπο ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο σε χρονικό περιθώριο 24 ωρών για τυχόν προγραμματισμένες εργασίες στο Δίκτυο, ενώ για προγραμματισμένες εργασίες στο Δίκτυο του ΟΤΕ έχει υποχρέωση ενημέρωσης μόνο στην περίπτωση προγενέστερης, έγκαιρης και προσηκούσας ενημέρωσης της από τον ΟΤΕ.
- 6.4. Για την αντιμετώπιση περιστατικών που αφορούν στην ασφάλεια ή/και την ακεραιότητα του Δικτύου ή τυχόν απειλών ή άλλων αδυναμιών των συστημάτων της, η Εταιρεία λαμβάνει τα κατάλληλα και τεχνικά ενδεδειγμένα ανά περίπτωση μέτρα, όπως ενδεικτικά: (α) διακοπή της δικτυακής κίνησης από ή προς σημεία του δικτύου που συμμετέχουν ή σε συσχετίζονται με ενέργειες κατά της ασφάλειας και της ακεραιότητας των Υπηρεσιών της Εταιρείας, (β) φραγή εισερχομένων/εξερχομένων κλήσεων για την πρόληψη κακόβουλων ενεργειών σε βάρος της Εταιρείας ή/και των συνδρομητών της, (γ) διακοπή παροχής των Υπηρεσιών, εάν διαπιστωθεί πρόβλημα ή κενό ασφάλειας που σχετίζεται με το απόρρητο των επικοινωνιών.
- 6.5. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για την ασφάλεια, την ποιότητα, τη διαθεσιμότητα και την επάρκεια δικτύων του ΟΤΕ ή/και τρίτων Παρόχων ή/και παντός άλλου τρίτου, τα οποία παρεμβάλλονται για την πρόσβαση του Πελάτη στη χρήση της Υπηρεσίας.
- 6.6. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για την πιθανή διακοπή της τηλεφωνικής σύνδεσης του πελάτη κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας στο βαθμό που δεν ελέγχεται από αυτήν.
- 6.7. Σε περίπτωση ενεργοποίησης Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης Vodafone, ο αριθμός κλήσης θα ορίζεται από την Εταιρεία, εφόσον ο Πελάτης δεν αιτηθεί φορητότητα των υπαρχόντων αριθμού του. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται για τον αριθμό κλήσης του επικοινωνούντας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας μετά την ενεργοποίησης της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης Vodafone.
- 6.8. Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα μέτρα που επιτρέπουν στον Πελάτη να αναφέρει σε αυτήν τυχόν βλάβες ή τεχνικά προβλήματα και να δέχεται τεχνική βοήθεια σε εύλογο χρονικό διάστημα με σκοπό την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας της Υπηρεσίας.
- 6.9. Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα μέτρα για την αποκατάσταση τυχόν βλαβών ή τεχνικών προβλημάτων που αναφέρει ο Πελάτης αναφορικά με τη χρήση της Υπηρεσίας, εφόσον αυτά οφείλονται στο Δίκτυο ή τον εξοπλισμό της Εταιρείας. Αντίθετως, δεν υπέχει τέτοια υποχρέωση, ούτε ευθύνη, σε περίπτωση που η αιτία για την ύπαρξη τέτοιων βλαβών ή τεχνικών προβλημάτων εντοπίζεται είτε στην ασφάλεια, την ποιότητα, τη διαθεσιμότητα και την επάρκεια δικτύων του ΟΤΕ ή/και άλλων Παρόχων ή/και άλλων τρίτων προσώπων, τα οποία παρεμβάλλονται για την πρόσβαση του Πελάτη στην Υπηρεσία, είτε σε εξοπλισμό που έχει προμηθευτεί ο Πελάτης από τρίτο, διάφορο της Εταιρείας, προμηθευτή.
- 6.10. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη υπέχει για την ποιότητα, επάρκεια και ασφάλεια, πλημμελή λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών και/ή άλλων δικτύων τρίτων ή για τη δρομολόγηση της εξερχόμενης κλήσης από το σταθερό δημόσιο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο ή για τον τερματισμό της εξερχόμενης κλήσης στο δίκτυο προορισμού του καλούμενου αριθμού. Ειδικότερα, η Εταιρεία δεν υπέχει καμία ευθύνη για την ποιότητα εισερχόμενης ή εξερχόμενης κλήσης, στο μέτρο που η κλήση εκκινεί από άλλο δίκτυο ή καταλήγει σε άλλο δίκτυο που ανήκουν σε άλλο πάροχο και η ποιότητα εξαρτάται αντικειμενικά και για λόγους τεχνικούς και από τα εν λόγω δίκτυα τρίτων παρόχων. Τα ανωτέρω ισχύουν ομοίως για την υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τις υπηρεσίες διαδικτύου.
- 6.11. Σε περίπτωση παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών μέσω δυναμικής διεύθυνσης IP (dynamic IP address), η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να την τροποποιεί σε τυχαίες χρονικές στιγμές προκειμένου να διασφαλισθεί η καλή λειτουργία του δικτύου και των συστημάτων του, αλλά και να προστατευθεί ο ίδιος ο Πελάτης.
- 6.12. Η Εταιρεία υποχρεούται να εξετάζει άμεσα, μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών (τηλ: 1399, fax: 2130005270, e-mail: businesshelp@vodafone.com), κάθε αίτημα/παράπονο του Πελάτη σχετικά με την παραγγελία, την εγκατάσταση, την έναρξη ή διακοπή, την τιμολόγηση, την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποκατάσταση βλαβών ή τεχνικών προβλημάτων, εντός εύλογου χρόνου από τη λήψη του σχετικού αιτήματος του Πελάτη. Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για τον απαιτούμενο χρόνο επιδιόρθωσης βλαβών που απαιτούν ενέργειες από τρίτο πρόσωπο ή εμπλεκόμενους καθ' οιονδήποτε τρόπο άλλους φορείς. Για οιαδήποτε διαφορά προκύψει μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη αναφορικά με τους συμβατικούς όρους ή/και την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης και δεν έχει καταστεί δυνατό να επιλυθεί με προσφυγή του πελάτη στο ως άνω Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει την εξώδικη επίλυση της, με αίτηση που στον Συνήγορο του Καταναλωτή, (www.synigoroskatalanoli.gr), ο οποίος σε συνεργασία με την Ε.Ε.Τ.Τ. όπου κρίνεται αναγκαίο, αντιμετωπίζει τις εν λόγω ανεπιθύμητες διαφορές. Εφόσον η σύμβαση έχει συνταχθεί μέσω διαδικτύου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου, ο Συνδρομητής μπορεί να υποβάλει την τυχόν διαφορά του, σε διαδικασία επίλυσης μέσω της ενιαίας πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (HEΔ) που εξυπηρετεί όλες τις χώρες της ΕΕ (<http://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.solved>).
- 6.13. Κατ' εξαίρεση όλων των ανωτέρω, καθώς και της συνδρομής περιστατικού ανωτέρας βίας, σε περίπτωση βλάβης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Πελάτη ή τρίτου προσώπου και οδηγεί σε διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών προς τον Πελάτη, η Εταιρεία οφείλει, μετά την από μέρους του δήλωση της βλάβης, να πιστώνει το τμήμα του καταβαλλόμενου από αυτόν ποσού του παγίου τέλους, το οποίο αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο της διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών

- ηλεκτρονικών επικοινωνιών και εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο μίας (1) εργάσιμης ημέρας, από την επόμενη εργάσιμη της δήλωσης της βλάβης. Η πίστωση στην ανωτέρω περίπτωση πραγματοποιείται από την Εταιρεία αυτόματα, σε επόμενο λογαριασμό του Πελάτη, εντός τετραμήνου από την άρση της βλάβης.
- 7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ**
 - 7.1. Ο Πελάτης οφείλει (α) να συμπληρώνει όλα τα πεδία της Αίτησης με τα πλήρη και αληθή προσωπικά στοιχεία, καθώς και με τις επιθυμητές επιλογές χαρακτηριστικών των Υπηρεσιών και (β) να παραδίδει στην Εταιρεία όλα τα απαραίτητα κατά νόμο δικαιολογητικά έγγραφα. Επίσης, ο Πελάτης έχει υποχρέωση να γνωστοποιεί στην Εταιρεία, άμεσα και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, κάθε μεταβολή των ανωτέρω στοιχείων είτε με συστημένη επιστολή του, είτε με αποσπλή fax στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Σε αντίθετη περίπτωση, κάθε κοινοποίηση γίνεται έγκυρα στη δηλωθείσα επί της Αίτησής διεύθυνση, με την επιφύλαξη του δικαιώματος της Εταιρείας να καταγγείλει την παρούσα με υπαιτιότητα του Πελάτη.
 - 7.2. Ο Πελάτης φέρει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη για την εγκυρότητα, ακρίβεια και ορθότητα των στοιχείων που συμπληρώνει στην Αίτηση, την ορθή συμπλήρωση αυτής και την προσκόμιση των λοιπών αναγκαίων για την ενεργοποίηση δικαιολογητικών εγγράφων.
 - 7.3. Ο Πελάτης δηλώνει ρητώς, ότι θα χρησιμοποιεί την Υπηρεσία σύμφωνα με το οικείο εθνικό και ενωσιακό νομικό πλαίσιο και τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών χρηστών θηών, καθώς και ότι αντιλαμβάνεται πλήρως ότι ευθύνεται πλήρως για κάθε μη νόμιμη χρήση της. Η Εταιρεία ενημερώνει με επιστολή τον Πελάτη για κάθε καταγγελία ή αίτημα τρίτου, που τον αφορά. Ο Πελάτης οφείλει να αποκρίνεται με συστημένη επιστολή ή fax εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών σε κάθε έγγραφο αίτημα της Εταιρείας σχετικά με τις εν λόγω καταγγελίες, τα αιτήματα ή τα παράπονα τρίτων προσώπων σε βάρος του Πελάτη ή την ανακίνηση προσωπικών δεδομένων του σε τρίτους.
 - 7.4. Ο Πελάτης οφείλει να μην παραβιάζει, ενδεικτικά, τις διατάξεις του ν. 2251/1994 «Περί προστασίας καταναλωτών», του ν. 2121/1993 για την πνευματική ιδιοκτησία, του ν. 3471/2006 περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, του ν. 2472/1997 για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τις αντίστοιχες Οδηγίες και Συστάσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως τα ανωτέρω εκδόσεις ισχύουν.
 - 7.5. Ο Πελάτης οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και να λαμβάνει κάθε μέτρο ασφαλείας (π.χ. συχνή αλλαγή κωδικών, απαγόρευση χρήσης από τρίτους κ.λπ.) για να αποτρέψει την παράνομη χρήση των προσωπικών στοιχείων στο διαδίκτυο, δεδομένου ότι το «Όνομα Χρήστη» (username) και ο «Κωδικός Πρόσβασης» (password) χορηγούνται σε αυτόν για αυστηρά προσωπική χρήση. Σε περίπτωση απώλειας του «Κωδικού Πρόσβασης» (password) του Πελάτη ή χρήσης του από τρίτον, με ή χωρίς τη συναίνεση του Πελάτη, ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει άμεσα την Εταιρεία με συστημένη επιστολή του ή με αποσπλή fax στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών αυτής. Καθ' όλο το ενδιάμεσο χρονικό διάστημα, μέχρι να περιέλθει στην Εταιρεία το αμέσως προαναφερόμενο έγγραφο ενημέρωσης του Πελάτη, ο τελευταίος ευθύνεται πλήρως και αποκλειστικώς για οποιαδήποτε ζημία ή βλάβη υποστεί ο ίδιος ή προκληθεί στην Εταιρεία από την παράτυπη ή/και παράνομη χρήση των Υπηρεσιών.
 - 7.6. Για την εφαρμογή των οριζόμενων στην προηγούμενη παράγραφο αποσαφηνίζεται, ότι κακή χρήση συνιστά, ενδεικτικά, η απόπειρα ιδιοκτησίας του «Κωδικού πρόσβασης» άλλου πελάτη, η αποστολή μη ζητηθείσων ή/και μεγάλου αριθμού μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails) προς λίστες παραληπτών και παρά τη θέλησή του (spamming), η χρήση του διαδικτύου με σκοπό την παρεμπόδιση της λειτουργίας αυτού ή της ελεύθερης χρήσης του από τρίτους, η διαπράξη αξιόποινων πράξεων, όπως η διακίνηση παράνομων, πειρακτικού υλικού, η χρήση των προσωπικών δεδομένων, στοιχείων και κωδικών άλλου πελάτη, με ή χωρίς τη συναίνεση αυτού, η μη ενημέρωση της Εταιρείας σε περίπτωση απώλειας του κωδικού πρόσβασης του Πελάτη ή χρήσης των προσωπικών δεδομένων του παρά τη θέλησή του. Η Εταιρεία δικαιούται να διαγράψει από τον εξυπηρετητή της (server) περιεχόμενο που αντιβαίνει τον νόμο, τα χρηστά ήθη και τη Σύμβαση και το οποίο τυχόν υπέσπει στην αντίληψη της με νόμιμο τρόπο. Κακή χρήση εκ μέρους του Πελάτη δίνει στην Εταιρεία τα δικαιώματα του όρου 3 της παρούσας σύμβασης.
 - 7.7. Ο Πελάτης οφείλει να συμμορφώνεται πλήρως με την εκάστοτε δημοσιονομούμενη πολιτική χρήσης των Υπηρεσιών και του δικτύου της Εταιρείας, υποχρεούμενος σε διαφορετική περίπτωση να αποκαταστήσει πλήρως κάθε προκαλούμενη από την αιτία αυτή ζημία της Εταιρείας, η οποία δικαιούται να τον καλεί ως δικονομικό εγγυητή στις σχετικές δικαιοδοτικές διαδικασίες ενώπιον των δικαστηρίων ή της Ε.Ε.Τ.Τ.. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται για την πολιτική της Εταιρείας, τις ισχύουσες τιμές και τις οδηγίες/συστάσεις για προστασία του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών από τον διαδικτυακό τόπο ή τα σημεία πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών της Εταιρείας.
 - 7.8. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης παραμένει υπόχρεος έναντι της Εταιρείας για την προσήκουσα εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την παρούσα, ακόμα και στην περίπτωση χρήσης των παρεχόμενων Υπηρεσιών από τρίτο.
 - 7.9. Ο Πελάτης υποχρεούται, εφόσον απαιτείται και κατόπιν συνεννόησης με την Εταιρεία, να επιτρέψει την είσοδο εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων της Εταιρείας στον χώρο του εν γένει, καθώς και την πρόσβαση στο εγκατεστημένο σε αυτόν ηλεκτρικό και τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, προκειμένου να υλοποιηθούν εργασίες εγκατάστασης, συντήρησης ή επισκευής του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου, καθώς και οποιοδήποτε άλλες αναγκαίες ενέργειες για την ορθή εκτέλεση της Σύμβασής.
 - 7.10. Για τη διασφάλιση της αναφορέμενης στην προηγούμενη παράγραφο πρόσβασης, ο Πελάτης, ως έχων την ευθύνη έναντι της Εταιρείας, οφείλει να έχει εξασφαλιστεί εκ των προτέρων την τυχόν απαραίτητη συναίνεση τρίτων προσώπων, σε περίπτωση που έχουν δικαίωμα να αρνηθούν την εκτέλεση των ανωτέρω εργασιών στον χώρο του Πελάτη ή σε κοινόχρηστο χώρο.
 - 7.11. Ο Πελάτης υποχρεούται να ελέγχει την καλή λειτουργία του εσωτερικού δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, δηλαδή από το σημείο εισόδου του χάλκινου καλωδίου της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης μέχρι τον χώρο εγκατάστασης του τεμαχιστικού εξοπλισμού. Το τμήμα αυτό του δικτύου ανήκει στον Πελάτη, ο οποίος υπέχει την ευθύνη ως προς αυτό και βαρύνεται αποκλειστικά για την αποκατάσταση των βλαβών ή τεχνικών προβλημάτων σε αυτό.
 - 7.12. Ο Πελάτης δεν δικαιούται να επεμβαίνει με οποιονδήποτε τρόπο ή μέσω στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο ή στον υπάρχοντα Εξοπλισμό που εξυπηρετεί τη σύνδεση του με αυτό, φέρει δε την πλήρη ευθύνη σε περίπτωση τέτοιας επεμβάσεως.
 - 7.13. Εάν οι Υπηρεσίες παρέχονται με δύο με πολλούς χρήστες, ο Πελάτης βεβαιώνει ότι έχει ενημερώσει, οφείλει δε να κρατά και στο μέλλον ενημερω, όλους τους χρήστες με τον κατά περίπτωση πρόσφορο τρόπο για την αποστολή λογαριασμών με ανάλυση χρεώσεων/κλήσεων.
 - 7.14. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται από τον διαδικτυακό τόπο (www.vodafone.gr/ ή/και www.vodafone.gr/vodafone-ellados/timokatalogoi/) από τα σημεία πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών της Εταιρείας για τους τύπους κλήσεων που εξαιρούνται από τον δωρεάν χρόνο ομιλίας που προσφέρεται στο εκάστοτε πακέτο Υπηρεσιών, δηλαδή ενδεικτικά και όχι περιοριστικά για τις κατηγορίες κλήσεων, τις κλήσεις προς συγκεκριμένα δίκτυα του εξωτερικού κ.λπ..
 - 7.15. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει σε περίπτωση που ο τυχόν συνδεδεμένος με την τηλεφωνική γραμμή του Πελάτη εξοπλισμός (συναγερτής, fax, POS κ.λπ.) δεν είναι κατάλληλος για την παρεχόμενη σύνδεση κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.
 - 7.16. Με τον τερματισμό της Σύμβασής ή/και στις περιπτώσεις που απαιτείται η αντικατάσταση του Εξοπλισμού με νέο για οποιοδήποτε λόγο (π.χ. βλάβη, αναβάθμιση, αλλαγή Υπηρεσίας), ο Πελάτης οφείλει να αποδώσει στην Εταιρεία τον παραδοθέντα Εξοπλισμό σε κατάσταση που δικαιολογείται από τη συνήθη χρήση και φθορά από το χρόνο και εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την επίλυση οποιοδήποτε εκ των προαναφερμένων γεγονότων, με ταχυμεταφορά, που θα του υποδείξει η Εταιρεία, άλλως υποχρεούται να καταβάλει το αναπόσβεστο κόστος αυτού (το οποίο διαφοροποιείται ανάλογα με το μοντέλο του εξοπλισμού και τον χρόνο χρήσης αυτού) στην Εταιρεία.
 - 8. ΧΡΕΩΣΕΙΣ - ΠΛΗΡΩΜΕΣ**
 - 8.1. Οι παρεχόμενες Υπηρεσίες χρεώνονται με βάση τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Η Εταιρεία ανακοινώνει στον ηλεκτρονικό διαδικτυακό τόπο (www.vodafone.gr/ ή/και www.vodafone.gr/vodafone-ellados/timokatalogoi/) επικαιροποιημένη πληροφόρηση σχετικά με το σύνολο των τιμολογίων και των τελών συντήρησης που ισχύουν ανά περίπτωση.
 - 8.2. Ο ισχύων σήμερα τιμοκατάλογος γνωστοποιείται στον Πελάτη στα σημεία πώλησης των Υπηρεσιών καθώς και μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας (www.vodafone.gr/business/ ή/και www.vodafone.gr/business/). Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής του ισχύοντος κάθε φορά τιμοκατάλογου και των τελών συντήρησης, εφόσον αυτό επιβάλλεται, ενδεικτικά, από τις οικονομικές συνθήκες της αγοράς των τηλεπικοινωνιών, το κόστος παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών από την Εταιρεία στον Πελάτη, τον πληθωρισμό και τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού. Τυχόν τροποποίηση των τιμολογίων των παρεχόμενων Υπηρεσιών και των τελών συντήρησης της Εταιρείας εφαρμόζεται βάσει της κείμενης νομοθεσίας. Η ανακοίνωση τροποποιήσεων των τιμολογίων πραγματοποιείται μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας www.vodafone.gr/vodafone-ellados/timokatalogoi/, με αναφορά στο λογαριασμό που λαμβάνει ο Πελάτης ή/και με τον εκάστοτε προβλεπόμενο κατά νόμο τρόπο, ο δε Πελάτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει εγγράφως την παρούσα αξίμω, με εξάρθρωση τυχόν επιδόθησης τεμαχιστικού Εξοπλισμού ή επιδόθησης κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο, εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία εφαρμογής των νέων τιμολογίων. Εξάρθρωση στο δικαίωμα αξίμας καταγγελίας του Πελάτη αποτελούν τροποποιήσεις που αφορούν σε: (α) μείωση τιμολογίων, (β) αύξηση τιμολογίων για διεθνείς κλήσεις, κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, κλήσεις σε σύντομους κωδικούς και σε μη γεωγραφικούς αριθμούς, και (γ) αύξησης που οφείλονται σε επιβολή φόρων ή τελών που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών υπέρ του δημοσίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.
 - 8.3. Σε περίπτωση που ο Πελάτης αποδεχθεί και λάβει προσφορά ως (α) επιδότηση Εξοπλισμού, (β) επιδότηση κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο, (γ) έκπτωση παγίου, και η παρούσα λυθεί ή πραγματοποιηθεί κατάργηση ή μετατροπή της παρεχόμενης στον Πελάτη υπηρεσίας κατόπιν αίτησής του, πριν την πάροδο της ελάχιστης διάρκειας της προσφοράς, οι μόνες υποχρεώσεις του Πελάτη θα είναι οι ακόλουθες:
 - να καταβάλει άμεσα τα ποσά που αντιστοιχούν στην επιδότηση του Εξοπλισμού ή/και στην επιδότηση κατασκευής δικτύου ή/και στην παρασχεθείσα έκπτωση των παγίων των οποίων έκανε χρήση, όπως αναγράφονται στην Αίτηση Συνδρομής, τα οποία δεν δύναται να υπερβαίνουν το μικρότερο από τα ποσά Α ή Β, όπου Α) ο σύνολο της έκπτωσης μηνιαίου παγίου που έχει λάβει μέχρι τη στιγμή της διακοπής συν το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση (α) συσκευής ή τεμαχιστικού εξοπλισμού και (β) κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο βάση του πίνακα αποσβέσεων για το

