



πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω δικτύου σταθερής

Αναλυτική ενημέρωση της HCN (ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΕΠΕ) σχετικά με τον Εθνικό Κανονισμό για το Ανοικτό Διαδίκτυο (ΑΠ ΕΕΤΤ 876/7B). Το περιεχόμενο της παρούσας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των Γενικών Όρων Παροχής της εταιρείας.

Ορισμοί :

FTTH: Αρχιτεκτονική δικτύου η οποία χρησιμοποιεί οπτικές ίνες έως τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.

throughput: Ο πραγματικός ρυθμός μετάδοσης δεδομένων που μπορεί να επιτευχθεί σε μία συγκεκριμένη τηλεπικοινωνιακή ζεύξη. Η Υψηλή ρυθμοαπόδοση είναι απαραίτητη για το γρήγορο κατέβασμα δεδομένων και ιδιαίτερα για εφαρμογές που μεταφέρουν μεγάλο όγκο δεδομένων.

delay: Ο χρόνος που απαιτείται για τη μεταφορά πακέτων δεδομένων. Η καθυστέρηση στο δίκτυο αποτελεί χαρακτηριστικό σχεδιασμού και απόδοσης ενός τηλεπικοινωνιακού παρόχου.

jitter: Η διακύμανση ή μεταβλητότητα της από άκρο σε άκρο καθυστέρησης. Μικρή διακύμανση καθυστέρησης είναι πολύ σημαντική για διαδραστικές εφαρμογές (όπως διαδικτυακά παιχνίδια).

packet loss : Το ποσοστό των μεταδιδόμενων πακέτων που δεν φτάνουν στον προορισμό τους. Αν και οι περισσότερες εφαρμογές έχουν μηχανισμούς διόρθωσης σφαλμάτων, υψηλός ρυθμός λαθών μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα σε διαδραστικές εφαρμογές και εφαρμογές συνεχούς ροής, και να αυξήσει γενικώς την καθυστέρηση μετάδοσης δεδομένων, λόγω της ανάγκης επαναποστολής των δεδομένων.

Μέτρα διαχείρισης της κίνησης

Η HCN (ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΕΠΕ), κατά την παροχή της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω του δικτύου της, ενδέχεται να εφαρμόσει μέτρα διαχείρισης της κίνησης, για:

- την εφαρμογή πολιτικής ορθής χρήσης
- τον αποκλεισμό πρόσβασης σε παράνομες ιστοσελίδες
- την ακεραιότητα και ασφάλεια του δικτύου της και των υπηρεσιών της

Πρακτικές διαχείρισης της κίνησης

Η HCN εφαρμόζει πρακτικές διαχείρισης κίνησης, για όσο διάστημα είναι αναγκαίο, ούτως ώστε, να συμμορφωθεί με την εθνική ή ενωσιακή νομοθεσία, αποφάσεις Αρχών ή δικαστηρίων, συνεπώς:

- Απαγορεύει την πρόσβαση σε ιστότοπους τυχερών παιγνίων, οι οποίοι είναι ανηρημένοι στον κατάλογο μη αδειοδοτημένων παρόχων τυχερών παιγνίων (black list) της Επιτροπής Ελέγχου και Εποπτείας Παιγνίων (Ε.Ε.Ε.Π.) (Ν. 4002/2011).

- Απαγορεύει την πρόσβαση σε ιστότοπους οι οποίοι προσβάλλουν δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή/και συγγενικών δικαιωμάτων, με βάση τις αποφάσεις της Επιτροπής για τη Γνωστοποίηση Διαδικτυακής Προσβολής Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας και Συγγενικών Δικαιωμάτων (ΕΔΠΠΙ) (Άρθρο 66Ε Ν. 2121/1993).

Διασφαλίζει την ακεραιότητα και ασφάλεια του δικτύου του λαμβάνοντας μετρά πρόληψης :

- DDoS Protection, για την προστασία του δικτύου κατά τη διάρκεια επίθεσης.
- Φραγή πορτών δικτύου που χρησιμοποιούνται από εφαρμογές τρίτων για την απόκτηση προσωπικών δεδομένων δολίως.

Ενημέρωση λήξης δωρεάν λεπτών ομιλίας

Ο συνδρομητής λαμβάνει με εύλογη χρονική καθυστέρηση ενημερωτικά Email όταν φτάσει στο 80% και 100% του ορίου των δωρεάν λεπτών ομιλίας.

Εξειδικευμένες υπηρεσίες

Η παροχή της εξειδικευμένης υπηρεσίας φωνής μέσω διαδικτυακού πρωτοκόλλου (IP) δεν έχει καμία επίδραση στην ποιότητα σύνδεσης του Συνδρομητή, ενώ δεν υποβαθμίζει την ποιότητα σύνδεσης των Χρηστών στο Διαδίκτυο.

Επανορθώσεις/αποζημιώσεις στον Συνδρομητή

Η HCN εξετάζει σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Γενικών Αδειών (ΦΕΚ 4262/Β/2017) , όπως εκάστοτε ισχύει, κάθε παράπονο ή καταγγελία Συνδρομητή σχετικά με τον ΕΚΑΔ .

Στο πλαίσιο της εκάστοτε ακολουθούμενης εμπορικής πολιτικής, ως μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης δύνανται να είναι:

- α) έκπτωση στον λογαριασμό του,
- β) επιστροφή τμήματος ή συνόλου του παγίου του,
- γ) συνδυασμός των ανωτέρω.

Εφόσον διαπιστωθούν σημαντικές συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις και η HCN δεν αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή του παραπόνου/καταγγελίας, ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα αξίμας καταγγελίας της Σύμβασης. Στο διάστημα των 20 ημερών δεν προσμετρώνται τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται στον Συνδρομητή, όπως ακύρωση επίσκεψης τεχνικού με υπαιτιότητά του. Σε περίπτωση που η σύμβαση του Συνδρομητή είναι ορισμένου χρόνου εξακολουθούν να ισχύουν μόνο οι υποχρεώσεις του Συνδρομητή για την καταβολή τυχόν υπολοίπων τερματικού εξοπλισμού ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης/έκπτωσης/προσφοράς, σύμφωνα με την τελευταία συναφθείσα σύμβαση ορισμένου χρόνου του Συνδρομητή με την HCN.

Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν αποδεχθεί τα προτεινόμενα από την HCN επανορθωτικά 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 HCN παραπόνου για αποκλίσεις ταχυτήτων, ο Συνδρομητής δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου/καταγγελίας για τον ίδιο λόγο.

Σε περίπτωση που η αιτία της απόκλισης αποδίδεται στο εσωτερικό δίκτυο του Συνδρομητή η HCN δεν εφαρμόζει μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης, ενημερώνει τον Συνδρομητή για την αιτία αυτή και παρέχει τυχόν διευκόλυνση για την επίλυση του προβλήματος.

Η HCN, όταν οι αποκλίσεις απόδοσης διαπιστωθεί ότι οφείλονται σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας, δεν εφαρμόζει τα μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης.

Η HCN διατηρεί το δικαίωμα να μην εξετάσει παράπονα ή καταγγελίες για αποκλίσεις, όταν η ταχύτητα που αναγράφεται στους όρους παροχής/χρήσης της Υπηρεσίας αναφέρεται σαφώς σε άλλες συνθήκες περιβάλλοντος και λειτουργίας από αυτές που περιγράφονται στο παράπονο ή στην καταγγελία του Συνδρομητή.

Εγγύηση Ταχύτητας Συγχρονισμού στη ροή καθόδου (download)

Παρέχεται σε όλα τα προγράμματα και αφορά στην ταχύτητα Δικτύου, σε ενσύρματη σύνδεση (μέσω καλωδίου Ethernet) και όχι σε ασύρματη σύνδεση (Wi-Fi).

Η Ταχύτητα Συγχρονισμού μετριέται εξ αποστάσεως στο modem/router του Πελάτη από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας.

Προϊόν	Εγγυημένη Ταχύτητα Δικτύου
Speedy 10/1	9,7 Mbps
Speedyx3 30/3	27,70 Mbps
Fiberspeedy 120/120	112 Mbps
Fiberspeedyx3 360/360	336 Mbps
FiberWarpspeed 200/200	186 Mbps
FiberWarpspeedx3 600/600	555 Mbps
Fiberhyperspace 300/300	275 Mbps
Fiberhyperspacex3 900/900	829 Mbps
Prolevel 1 200/200	186 Mbps
Prolevel 1+ 600/600	555 Mbps
Prolevel 2 500/500	460 Mbps
Prolevel 2+ 1000/1000	921 Mbps
Fiber 10G 10000/10000	9210 Mbps
100/10	93 Mbps
200/20	186 Mbps
300/30	275 Mbps
500/50	460 Mbps
1000/100	921 Mbps