

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Οι παρόντες Γενικοί Όροι, σε συνδυασμό με το συμβόλαιο του/της υπογράφοντος/ουσας (εφεξής «Συνδρομητής») και τους Γενικούς Όρους Παροχής Ευρυζωνικής Σύνδεσης και Τηλεφωνικής Γραμμής, αποτελούν ενιαία σύμβαση (εφεξής «Σύμβαση»). Με τη Σύμβαση αυτή η εταιρεία «Ελληνικά Δίκτυα Καλωδίων Ε.Π.Ε.» με διακριτικό τίτλο «HCN», που εδρεύει στην Καλαμαριά Θεσσαλονίκης, οδός Ι. Πασαλίδη 90-92 (Α.Φ.Μ. 800320403, Δ.Ο.Υ. Καλαμαριάς, Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 115814704000) (εφεξής «Εταιρεία»), παρέχει στον Συνδρομητή, κατόπιν αποδοχής της αίτησής του και σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο, υπηρεσίες Ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο (εφεξής «Υπηρεσία»).

ΟΡΙΣΜΟΙ:

Άδεια: Η Γενική Άδεια για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και δραστηριοτήτων, που χορηγήθηκε και κατέχει η Εταιρεία από την Ε.Ε.Τ.Τ., με αριθμό μητρώου 11-170.

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

Ε.Ε.Τ.Τ.: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Εξοπλισμός: Εξοπλισμός στην πλευρά του Συνδρομητή που πληροί τους όρους της ισχύουσας νομοθεσίας, είναι εγκεκριμένου τύπου, κατάλληλος και συμβατός προκειμένου να έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία.

Συνδρομητής/Πελάτης: Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο παρέχεται η Υπηρεσία από την «HCN», κατόπιν αποδοχής του συμβολαίου του και σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στη Σύμβαση.

Χρήστης: Κάθε τρίτο, φυσικό ή νομικό, πρόσωπο που χρησιμοποιεί την Υπηρεσία.

Σταθερή Θέση: Το φυσικό σημείο εγκατάστασης της Ευρυζωνικής σύνδεσης του Συνδρομητή, στο οποίο εγκαθίσταται και ενεργοποιείται ο τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός για την πρόσβαση στην Υπηρεσία.

Σύμβαση: Περιλαμβάνει τους Γενικούς Όρους και τα παραρτήματά της.

Σύστημα: Είναι το σύστημα παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το οποίο εγκαθιστά και λειτουργεί η Εταιρεία, σύμφωνα με την Άδεια.

Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο: Το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και η σχετική υποδομή που χρησιμοποιείται για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το οποίο δύναται να περιλαμβάνει υποδομές της Εταιρείας ή/και υποδομές συνεργαζόμενων ή τρίτων παρόχων.

Τηλεπικοινωνιακή Σύνδεση HCN: Η σύνδεση του Συνδρομητή με το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο που χρησιμοποιείται για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η οποία δύναται να πραγματοποιείται είτε μέσω υποδομών της Εταιρείας είτε μέσω υποδομών συνεργαζόμενων ή τρίτων παρόχων.

Τιμοκατάλογος: Το/α τιμολόγιο/α των παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Συστήματος, των προϊόντων της Εταιρείας ή άλλων υπηρεσιών συνδεδεμένων με το Σύστημα, όπως θα εκδίδονται από καιρού εις καιρόν από την Εταιρεία, όπως διαμορφώνονται και σύμφωνα με το δικαίωμα της Εταιρείας να καθορίζει, επιβάλλει και να μεταβάλλει τα τέλη για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Συστήματος και τα προϊόντα της Εταιρείας. Ο ισχύων Τιμοκατάλογος επισυνάπτεται στη σύμβαση και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής. Όλες οι επιπρόσθετες χρεώσεις είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα www.hcn.gr.

1. Αίτηση – Έλεγχος – Ενεργοποίηση Υπηρεσίας

Η παρούσα Σύμβαση διέπει τη σχέση μεταξύ της εταιρείας «HCN» (εφεξής «Εταιρεία») και του Συνδρομητή για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, σύμφωνα με τους παρόντες Όρους, το υπογεγραμμένο συμβόλαιο και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Ο εκάστοτε ισχύοντας τιμοκατάλογος της «HCN» αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Σύμβασης και είναι διαθέσιμα στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών της Εταιρείας, τηλεφωνικά στο ~~2313-250-000~~ **13868**, καθώς και στον δικτυακό τόπο της Εταιρείας (www.hcn.gr). Κατά την εξέταση της αίτησης, η Εταιρεία δύναται να ζητήσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την επαλήθευση της ταυτότητας, της διεύθυνσης κατοικίας ή/και του Α.Φ.Μ. του υποψήφιου Συνδρομητή, καθώς και να προβεί σε έλεγχο της πιστοληπτικής του ικανότητας βάσει νομίμως τηρούμενων πληροφοριών. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην ενεργοποιήσει τη Σύμβαση σε περίπτωση που ο πελάτης κριθεί αφερέγγυος, υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές προς την Εταιρεία ή συντρέχει άλλη εύλογη αιτία, ενημερώνοντας σχετικά τον υποψήφιο Συνδρομητή. Ο πελάτης υποχρεούται να προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και να υπογράψει τα απαραίτητα έγγραφα ή/και εξουσιοδοτήσεις προς την Εταιρεία, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, προκειμένου να καταστεί δυνατή η ενεργοποίηση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Μετά την υποβολή της αίτησης και τον έλεγχο διαθεσιμότητας, η Εταιρεία ενημερώνει τον υποψήφιο πελάτη τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετικά με τον εκτιμώμενο χρόνο υλοποίησης της σύνδεσης. Η εγκατάσταση δικτύου οπτικών ινών αποτελεί ανεξάρτητη υποδομή που καταλήγει στον χώρο του πελάτη και ενδέχεται να απαιτεί άδεια εκσκαφής από τις αρμόδιες υπηρεσίες του οικείου Δήμου. Στο στάδιο της εκδήλωσης ενδιαφέροντος ή της αίτησης, η «HCN» δεν δεσμεύεται ως προς τον χρόνο υποβολής αιτήματος άδειας εκσκαφής ούτε ως προς τον χρόνο υλοποίησης της σύνδεσης της εκάστοτε οικοδομής.

2. Προϋποθέσεις Παροχής Υπηρεσίας

2.1 Η παροχή της Υπηρεσίας προϋποθέτει τη διαθεσιμότητα υποδομής δικτύου οπτικών ινών στη Σταθερή Θέση του Συνδρομητή και την τεχνική δυνατότητα εγκατάστασης και ενεργοποίησης της σύνδεσης. Η Υπηρεσία δύναται να παρέχεται είτε μέσω υποδομών της «HCN» είτε μέσω υποδομών συνεργαζόμενων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2.2 Η υλοποίηση του αιτήματος του Συνδρομητή πραγματοποιείται μόνο εφόσον είναι τεχνικά εφικτή. Τυχόν τεχνική αδυναμία ενεργοποίησης ή παροχής της Υπηρεσίας δύναται να διαπιστωθεί και κατά το ραντεβού εγκατάστασης της σύνδεσης.

2.3 Η ενεργοποίηση νέας σύνδεσης οπτικής ίνας στο ιδιόκτητο δίκτυο της Εταιρείας ολοκληρώνεται, κατά κανόνα, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών για την υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο. Εφόσον η σύμβαση περιλαμβάνει και υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας, η υπηρεσία τηλεφωνίας ενεργοποιείται εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση της σύνδεσης Internet. Σε περίπτωση παροχής υπηρεσίας μέσω δικτύου συνεργαζόμενου παρόχου, η ενεργοποίηση ολοκληρώνεται εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών εφόσον υπάρχει εγκατεστημένο floorbox στο κτήριο ή εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών εφόσον απαιτούνται πρόσθετες τεχνικές εργασίες υποδομής. Οι ανωτέρω χρόνοι εξαρτώνται από τις διαδικασίες και τα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης του συνεργαζόμενου παρόχου και τελούν υπό την επιφύλαξη της τήρησης των αντίστοιχων συμφωνιών επιπέδου υπηρεσιών (SLA). Εφόσον η σύμβαση περιλαμβάνει και υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας, η υπηρεσία τηλεφωνίας ενεργοποιείται εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση της σύνδεσης Internet. Οι ανωτέρω χρόνοι ενεργοποίησης υπολογίζονται από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος.

2.4 Σε περίπτωση που ο Πελάτης ζητήσει την άμεση ενεργοποίηση των υπηρεσιών πριν την πάροδο δεκατεσσάρων (14) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, θεωρείται ότι παραιτείται από το δικαίωμα υπαναχώρησης. Το δικαίωμα υπαναχώρησης ισχύει μόνο για συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως (τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά).

2.5 Ο Πελάτης δύναται να επιτρέψει τη χρήση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και από τρίτους χρήστες. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι της Εταιρείας για κάθε χρήση της σύνδεσης και για την καταβολή όλων των σχετικών χρεώσεων. Η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για τυχόν διαφορές μεταξύ του Πελάτη και τρίτων χρηστών ούτε για χρήση της σύνδεσης που πραγματοποιείται από αυτούς.

2.6 Ο Πελάτης επιλέγει ένα από τα διαθέσιμα προϊόντα της Εταιρείας, τα οποία ενδέχεται να περιλαμβάνουν ή να συνδυάζουν υπηρεσίες ευρυζωνικής

πρόσβασης στο διαδίκτυο, υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας ή/και πρόσβαση σε υπηρεσίες εικόνas και οπτικοακουστικό περιεχόμενο τρίτων. Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα, τα τεχνικά χαρακτηριστικά τους και τις αντίστοιχες χρεώσεις παρέχονται από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της Εταιρείας, από τα σημεία πώλησης των υπηρεσιών, από τον επίσημο δικτυακό τόπο της Εταιρείας, καθώς και από το σχετικό ενημερωτικό υλικό.

2.7 Ο Καταναλωτής δύναται οποτεδήποτε να ζητήσει ενημέρωση σχετικά με την πορεία ενεργοποίησης της σύνδεσής του, επικοινωνώντας με την Εταιρεία μέσω των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας. Η σχετική ενημέρωση παρέχεται στον Καταναλωτή με φυσική παρουσία σε κατάστημα της HCN, μέσω αρμόδιου υπαλλήλου, τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

3. Υποχρεώσεις της Εταιρείας – Αποποίηση Ευθύνης

3.1. Με την επιφύλαξη των περιπτώσεων περιορισμού ή απαλλαγής ευθύνης που προβλέπονται στην παρούσα Σύμβαση, η Εταιρεία μεριμνά για την ομαλή λειτουργία του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου και την προσήκουσα παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Η Εταιρεία λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση της ασφάλειας, της ακεραιότητας και της λειτουργίας του δικτύου που βρίσκεται υπό τον έλεγχό της, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις κανονιστικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ. Η Εταιρεία δύναται να διακόπτει προσωρινά την παροχή των υπηρεσιών για λόγους συντήρησης, αναβάθμισης ή τεχνικής διαχείρισης του δικτύου, ενημερώνοντας τους Πελάτες εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό.

3.2. Η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για την ποιότητα, επάρκεια, ασφάλεια ή λειτουργία τηλεπικοινωνιακών δικτύων τρίτων παρόχων, ούτε για την ποιότητα υπηρεσιών ή επικοινωνιών που εξαρτώνται από δίκτυα εκτός του ελέγχου της. Το ίδιο ισχύει για υπηρεσίες διαδικτύου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή υπηρεσίες οπτικοακουστικού περιεχομένου που επηρεάζονται από υποδομές τρίτων.

3.3 Σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας του παρεχόμενου εξοπλισμού, η Εταιρεία προβαίνει σε επισκευή ή αντικατάστασή του εντός εύλογου χρονικού διαστήματος χωρίς επιβάρυνση του Πελάτη, εφόσον η βλάβη δεν οφείλεται σε κακή χρήση ή άλλη υπαιτιότητα του Πελάτη.

3.4 Η Εταιρεία εξετάζει αιτήματα και παράπονα των Πελατών σχετικά με την εγκατάσταση, ενεργοποίηση, λειτουργία, τιμολόγηση και αποκατάσταση βλαβών των υπηρεσιών μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, τηλεφωνικά στο ~~2313-250-000~~ **13868** ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση complaints@hcn.gr (ή και στο office@hcn.gr) και καταβάλλει εύλογη προσπάθεια για την αντιμετώπισή τους. Η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για καθυστερήσεις που οφείλονται σε ενέργειες ή εμπλοκή τρίτων φορέων.

3.5 Σε περίπτωση ενεργοποίησης τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης χωρίς αίτημα φορητότητας αριθμού, ο αριθμός κλήσης ορίζεται από την Εταιρεία. Μεταβολή, προσθήκη ή μεταφορά αριθμού δύναται να πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη και ενδέχεται να επιβαρύνεται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας.

3.6 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης για την ενεργοποίηση της σύνδεσης ή τέλος επανασύνδεσης σε περίπτωση διακοπής της υπηρεσίας λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη.

3.7 Ταχύτητες Σύνδεσης Η Εταιρεία παρέχει υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω δικτύου οπτικών ινών (FTTH). Σε ενσύρματη σύνδεση μέσω καλωδίου Ethernet μεταξύ του εξοπλισμού του Πελάτη και του παρεχόμενου modem/router, η πραγματική ταχύτητα δύναται να προσεγγίζει την ονομαστική ταχύτητα του προγράμματος, εφόσον το επιτρέπουν ο εξοπλισμός και οι τεχνικές συνθήκες.

Σε ασύρματη σύνδεση (Wi-Fi) η ταχύτητα ενδέχεται να παρουσιάζει διακυμάνσεις λόγω παραγόντων όπως η απόσταση από το σημείο πρόσβασης, τα εμπόδια στον χώρο, παρεμβολές από άλλα ασύρματα δίκτυα ή οι δυνατότητες του εξοπλισμού του Πελάτη.

Η πραγματική ταχύτητα μπορεί επίσης να επηρεάζεται από την ταυτόχρονη χρήση του διαθέσιμου εύρους ζώνης από περισσότερες συσκευές που είναι συνδεδεμένες στο ίδιο δίκτυο.

3.8 Η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με την πρόοδο ενεργοποίησης της σύνδεσής του, καθώς και για τους βασικούς όρους χρήσης των υπηρεσιών, τα τεχνικά χαρακτηριστικά τους, τις χρεώσεις, την ποιότητα υπηρεσιών και την περιοχή κάλυψης.

3.9 Σε περιπτώσεις ανέγερσης ή πλήρους ανακαίνισης κτιρίων, η Εταιρεία δύναται, κατόπιν τεχνικής αξιολόγησης, να παρέχει καλωδίωση οπτικών ινών για τη δημιουργία υποδομής δικτύου στο κτίριο. Η ευθύνη για τη σωστή εγκατάσταση και φυσική προστασία της καλωδίωσης βαρύνει τον εγκαταστάτη που αναλαμβάνει την εγκατάσταση. Τα καλώδια που παρέχονται από την Εταιρεία προορίζονται αποκλειστικά για χρήση στο δίκτυό της.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

4.1 Ο Πελάτης ευθύνεται αποκλειστικά για τη σωστή συμπλήρωση, την ακρίβεια και την πληρότητα των στοιχείων που αναγράφονται στην Αίτηση και στα λοιπά έγγραφα που απαιτούνται για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

4.2 Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στην Εταιρεία, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, κάθε μεταβολή των στοιχείων του που έχουν δηλωθεί στην Αίτηση ή έχουν κοινοποιηθεί στην Εταιρεία (π.χ. διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας κ.λπ.), με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο office@hcn.gr. Σε περίπτωση μη ενημέρωσης, κάθε κοινοποίηση ή επίδοση

θεωρείται έγκυρη στη δηλωθείσα διεύθυνση. Η Εταιρεία σε οποιαδήποτε υπηρεσία προς τον Πελάτη και στην κάθε είδους επικοινωνία της με αυτόν χρησιμοποιεί την ελληνική γλώσσα. Κάθε ειδοποίηση του Πελάτη προς την Εταιρεία είναι έγκυρη μόνο αν γίνεται εγγράφως και ενυπογράφως και αποστέλλεται ταχυδρομικά ή άλλως με κάθε νόμιμο μέσο εφόσον μπορεί να αποδειχθεί η αποστολή και η ημερομηνία της με κάθε νόμιμο μέσο. Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) εφόσον φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή αποτελούν έγκυρη και δεσμευτική δήλωση βουλήσεως.

4.3 Ο Πελάτης υποχρεούται, σε περίπτωση νέας Αίτησης για παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, να παραλάβει τον απαραίτητο εξοπλισμό από τα καταστήματα της Εταιρείας ή με άλλο πρόσφορο τρόπο που θα συμφωνηθεί μεταξύ των μερών (π.χ. παράδοση από τεχνικό συνεργείο). Ο Πελάτης λαμβάνει ηλεκτρονικά δελτίο παραλαβής εξοπλισμού. Ο εξοπλισμός παραμένει στην κυριότητα της Εταιρείας καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και επιστρέφεται σε αυτήν με τη λήξη ή καταγγελία της σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο.

4.4 Ο Πελάτης υποχρεούται, κατόπιν συνεννόησης με την Εταιρεία, να επιτρέπει την πρόσβαση εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων της στον χώρο εγκατάστασης της σύνδεσης, προκειμένου να πραγματοποιούνται εργασίες εγκατάστασης, συντήρησης ή επισκευής του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Ο Πελάτης φέρει την ευθύνη να εξασφαλίσει τυχόν απαραίτητες άδειες ή συναινέσεις τρίτων για την εκτέλεση των ανωτέρω εργασιών. Η παροχή των Υπηρεσιών προορίζεται αποκλειστικά για χρήση από τον Συνδρομητή στον χώρο εγκατάστασης που έχει δηλωθεί στη Σύμβαση. Ο Συνδρομητής δεν επιτρέπεται να μεταπωλεί, εκμισθώνει, παραχωρεί, διαθέτει ή καθ' οιονδήποτε τρόπο εκμεταλλεύεται εμπορικά την παρεχόμενη σύνδεση ή τις Υπηρεσίες της Εταιρείας προς τρίτους χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της Εταιρείας.

4.5 Ο Πελάτης ευθύνεται για την καλή λειτουργία του εσωτερικού του δικτύου, δηλαδή του τμήματος της καλωδίωσης από το σημείο εισόδου της σύνδεσης έως τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού. Η αποκατάσταση βλαβών στο τμήμα αυτό βαρύνει αποκλειστικά τον Πελάτη.

4.6 Ο Πελάτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και τον εξοπλισμό σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τους όρους της παρούσας σύμβασης και τις οδηγίες της Εταιρείας. Απαγορεύεται οποιαδήποτε επέμβαση, αλλοίωση ή μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή του εξοπλισμού.

4.7 Σε περίπτωση παραβίασης των όρων της σύμβασης ή κακής χρήσης των υπηρεσιών, η Εταιρεία δύναται, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του Πελάτη, να προβεί σε προσωρινή ή οριστική διακοπή της υπηρεσίας, καθώς και να ζητήσει την αποκατάσταση κάθε ζημίας που τυχόν προκληθεί.

4.8 Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται για την ισχύουσα πολιτική της Εταιρείας, τις τιμές και τις οδηγίες προστασίας του απορρήτου των επικοινωνιών μέσω της ιστοσελίδας ή των σημείων εξυπηρέτησης της Εταιρείας.

4.9 Ο Πελάτης ξεκινώντας μία συνομιλία με τον Ψηφιακό Βοηθό της HCN, αποδέχεται τους [όρους χρήσης](#) της πλατφόρμας.

4.10 Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει την Εταιρεία για την ύπαρξη εξοπλισμού (π.χ. συναγερμός, fax, POS) που είναι συνδεδεμένος στη τηλεφωνική γραμμή, καθώς η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη σε περίπτωση ασυμβατότητας του εξοπλισμού αυτού με την παρεχόμενη υπηρεσία.

5. ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ INTERNET ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

5.1 Ο Πελάτης λαμβάνει τις υπηρεσίες internet ή/και τηλεφωνίας σύμφωνα με το πρόγραμμα που έχει επιλέξει στην Αίτηση και στη Σύμβαση, αποκλειστικά μέσω της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης της Εταιρείας. Για την παροχή των υπηρεσιών η Εταιρεία διαθέτει στον Πελάτη τον απαραίτητο εξοπλισμό.

5.2 Ο Πελάτης, σε συνεργασία με τον τεχνικό της Εταιρείας ή εξουσιοδοτημένο συνεργάτη της, καθορίζει το σημείο εγκατάστασης του εξοπλισμού, σύμφωνα με τις τεχνικές υποδείξεις του τεχνικού για τη σωστή εγκατάσταση και λειτουργία της υπηρεσίας.

5.3 Το όνομα χρήστη (username) και ο κωδικός πρόσβασης (password) που παρέχονται στον Πελάτη προορίζονται αποκλειστικά για προσωπική χρήση. Ο Πελάτης οφείλει να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την προστασία των στοιχείων πρόσβασης και να αποτρέπει τη χρήση τους από τρίτους. Σε περίπτωση απώλειας ή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης των στοιχείων αυτών, ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα την Εταιρεία.

5.4 Σε περίπτωση χρήσης εξοπλισμού διαφορετικού από τον εξοπλισμό που παρέχεται ή προτείνεται από την Εταιρεία, η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για τη συμβατότητα, την εγκατάσταση, τη λειτουργία ή την αποκατάσταση βλαβών που προκύπτουν από τη χρήση αυτού. Για σκοπούς τεχνικής υποστήριξης, διάγνωσης βλαβών και διασφάλισης της ορθής λειτουργίας των Υπηρεσιών, η Εταιρεία δύναται να προβαίνει σε τεχνικό έλεγχο ή απομακρυσμένη πρόσβαση στον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό που παρέχει στον Συνδρομητή, αποκλειστικά στον βαθμό που απαιτείται για τη λειτουργία, συντήρηση ή αποκατάσταση της Υπηρεσίας και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί απορρήτου των επικοινωνιών και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

5.5 Απαγορεύεται οποιαδήποτε κακή χρήση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Ως κακή χρήση νοείται ενδεικτικά η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε συστήματα ή λογαριασμούς άλλων χρηστών, η αποστολή ανεπιθύμητων μαζικών μηνυμάτων (spamming), η παρεμπόδιση λειτουργίας

δικτύων ή υπηρεσιών, καθώς και η διάπραξη παράνομων πράξεων ή η διακίνηση παράνομου περιεχομένου.

5.6 Ο Πελάτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί τον εξοπλισμό σύμφωνα με τις οδηγίες της Εταιρείας και του κατασκευαστή και να μην επιτρέπει τη χρήση των υπηρεσιών για παράνομους ή ανήθικους σκοπούς. Απαγορεύεται η μεταπώληση ή οποιαδήποτε εμπορική εκμετάλλευση των υπηρεσιών χωρίς προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της Εταιρείας.

5.7 Η πρόσβαση σε υπηρεσίες ή περιεχόμενο που απευθύνεται σε ενηλίκους πραγματοποιείται με αποκλειστική ευθύνη του Πελάτη, ο οποίος οφείλει να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την αποτροπή πρόσβασης ανηλίκων σε τέτοιο περιεχόμενο.

5.8 Η ασφαλής λειτουργία του εξοπλισμού και του εσωτερικού δικτύου του Πελάτη αποτελεί ευθύνη του ίδιου. Η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για ζημίες που προκύπτουν από κακή χρήση, εσφαλμένη εγκατάσταση ή μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση του εξοπλισμού.

6. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

6.1 Για την ορθή λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται η χρήση συμβατού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της Εταιρείας.

6.2 Ο εξοπλισμός που παρέχεται από την Εταιρεία παραμένει στην κυριότητά της και παραχωρείται στον Πελάτη για χρήση καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης.

6.3 Με τη λήξη ή καταγγελία της σύμβασης, ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει τον εξοπλισμό στην Εταιρεία στην κατάσταση που τον παρέλαβε και με όλα τα παρελκόμενα. Σε αντίθετη περίπτωση, η Εταιρεία δύναται να χρεώσει το αντίστοιχο κόστος αντικατάστασης σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της.

7. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

7.1 Η παρούσα Σύμβαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία υπογραφής της και έχει διάρκεια σύμφωνα με το πρόγραμμα υπηρεσιών που έχει επιλέξει ο Πελάτης.

7.2 Η Σύμβαση δύναται να είναι ορισμένου ή αορίστου χρόνου, όπως αναγράφεται στη Σύμβαση ή στο επιλεγμένο πρόγραμμα υπηρεσιών. Μετά τη λήξη της ελάχιστης διάρκειας, η Σύμβαση μετατρέπεται αυτοδικαίως σε σύμβαση αορίστου χρόνου, εκτός εάν καταγγελθεί από οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη.

7.3 Ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση οποτεδήποτε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και την ισχύουσα νομοθεσία. Για την ολοκλήρωση της καταγγελίας, ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει σχετικό γραπτό αίτημα προς την Εταιρεία, είτε με φυσική παρουσία στα γραφεία της Εταιρείας είτε μέσω

ηλεκτρονικής επικοινωνίας (email).

Σε περίπτωση καταγγελίας, ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει τον εξοπλισμό που του έχει παραχωρηθεί από την Εταιρεία σύμφωνα με τους όρους της παρούσας. Εφόσον ο εξοπλισμός αποσταλεί με μεταφορική εταιρεία ή ταχυδρομικά, η αποστολή πραγματοποιείται με ευθύνη και δαπάνη του Πελάτη. Η καταγγελία της Σύμβασης ολοκληρώνεται με την παραλαβή του εξοπλισμού από την Εταιρεία.

Σε περίπτωση καταγγελίας πριν από τη λήξη της ελάχιστης συμβατικής διάρκειας, ενδέχεται να επιβάλλεται τέλος πρόωρης αποχώρησης σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Συγκεκριμένα, σε περίπτωση πρόωρης διακοπής εντός των δύο (2) πρώτων μηνών από την έναρξη ισχύος της σύμβασης ορισμένου χρόνου, ο συνδρομητής υποχρεούται να καταβάλει:

- α) Τέλος πρόωρης διακοπής ίσο με τα πάγια δύο (2) μηνών, υπολογιζόμενα βάσει του αρχικού μηνιαίου παγίου του προγράμματος σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τυχόν προωθητικές ενέργειες, εκπτώσεις ή ειδικές προσφορές.
- β) Τα πάγια που αντιστοιχούν στο χρονικό διάστημα παραμονής μέχρι την ημερομηνία πρόωρης διακοπής.
- γ) Τα τέλη εγκατάστασης/ενεργοποίησης των υπηρεσιών, εφόσον δεν έχουν ήδη πληρωθεί.

Σε περίπτωση πρόωρης διακοπής μετά την πάροδο των δύο (2) πρώτων μηνών, ο συνδρομητής υποχρεούται να καταβάλει: Τέλος πρόωρης διακοπής ίσο με το ένα τέταρτο (1/4) του αθροίσματος των μηνιαίων παγίων για το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία πρόωρης διακοπής έως τη συμβατική ημερομηνία λήξης της σύμβασης, υπολογιζόμενο βάσει του αρχικού μηνιαίου παγίου του προγράμματος.

Ο υπολογισμός όλων των ανωτέρω ποσών πραγματοποιείται βάσει του αρχικού προγράμματος υπηρεσίας και του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου της εταιρείας, ανεξαρτήτως τυχόν προσωρινών εκπτώσεων, προωθητικών ενεργειών ή ειδικών προσφορών που έχουν παρασχεθεί. Σε περίπτωση παροχής εκπτώσεων στο πάγιο, απαλλαγής από τέλη ενεργοποίησης ή άλλων οικονομικών παροχών λόγω της συμφωνημένης ελάχιστης διάρκειας, ο συνδρομητής υποχρεούται να επιστρέψει τη διαφορά που προκύπτει από τις εν λόγω παροχές.

7.4 Η Εταιρεία δύναται να προβεί σε προσωρινή ή οριστική διακοπή της υπηρεσίας και καταγγελία της Σύμβασης σε περίπτωση σοβαρής παραβίασης των όρων της από τον Πελάτη, σε περίπτωση μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών ή σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία ή τους παρόντες όρους, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης προς τον Πελάτη.

7.5 Σε περίπτωση διακοπής της υπηρεσίας λόγω οφειλής, η επανασύνδεση δύναται να πραγματοποιείται κατόπιν εξόφλησης των οφειλών και σύμφωνα με

τους όρους και τις χρεώσεις που προβλέπονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Σε περίπτωση διακοπής λόγω χρεών της υπηρεσίας internet και της τηλεφωνίας, τα τηλέφωνα έκτακτης ανάγκης θα είναι σε ισχύ για 1 μήνα μετά την διακοπή και συγκεκριμένα τα νούμερα: 100, 108, 112, 166, 199.

7.6 Σε περίπτωση λύσης ή καταγγελίας της Σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο, όλες οι οικονομικές υποχρεώσεις των μερών καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές. Ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει τον εξοπλισμό που του έχει παραχωρηθεί από την Εταιρεία σε καλή κατάσταση, λαμβανομένης υπόψη της συνήθους χρήσης. Σε περίπτωση μη επιστροφής ή επιστροφής σε κακή κατάσταση, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να χρεώσει το σχετικό κόστος σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.

7.7 Σε περίπτωση που ο κάτοχος της σύνδεσης είναι διαφορετικό πρόσωπο από τον Πελάτη, ο κάτοχος δύναται να υποβάλει έγγραφο αίτημα προς την Εταιρεία για τον τερματισμό της σύνδεσης, οπότε η Σύμβαση δύναται να λυθεί σύμφωνα με τους παρόντες όρους.

7.8 Σε περίπτωση που η ενεργοποίηση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης αποδειχθεί τεχνικά αδύνατη, η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη και η Σύμβαση καθίσταται αυτοδικαίως ανενεργή χωρίς περαιτέρω υποχρεώσεις των μερών.

7.9 Σε περίπτωση σύναψης της Σύμβασης εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο Πελάτης έχει δικαίωμα υπαναχώρησης εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της Σύμβασης ή από την ενεργοποίηση των υπηρεσιών, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

7.10 Ο Πελάτης, μόνο σε σύμβαση αορίστου χρόνου και αποκλειστικά για συνδέσεις που παρέχονται μέσω του ιδιόκτητου δικτύου της Εταιρείας, δύναται να ζητήσει προσωρινή διακοπή της υπηρεσίας, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που καθορίζει η Εταιρεία και εφόσον δεν υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές. Η δυνατότητα προσωρινής διακοπής δεν παρέχεται σε συνδέσεις που υλοποιούνται μέσω δικτύων συνεργαζόμενων παρόχων ή άλλων τρίτων παρόχων. Η διάρκεια της προσωρινής διακοπής δεν μπορεί να είναι μικρότερη από έναν (1) μήνα ούτε να υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες ανά ημερολογιακό έτος. Οι σχετικές χρεώσεις καθορίζονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Σε συμβάσεις ορισμένου χρόνου με συμφωνημένη ελάχιστη διάρκεια δεν επιτρέπεται η προσωρινή παύση ή αναστολή των υπηρεσιών για ορισμένο χρονικό διάστημα. Η μη χρήση των υπηρεσιών από τον Συνδρομητή κατά τη διάρκεια ισχύος σύμβασης ορισμένου χρόνου δεν απαλλάσσει τον Συνδρομητή από την υποχρέωση καταβολής των συμφωνημένων παγίων και λοιπών συμβατικών χρεώσεων.

7.11 Ο Πελάτης δύναται να αιτηθεί αλλαγή προγράμματος ή υπηρεσίας, υποβάλλοντας σχετικό γραπτό αίτημα προς την Εταιρεία. Οι αλλαγές υπηρεσιών

υλοποιούνται σύμφωνα με την εκάστοτε εμπορική πολιτική της Εταιρείας και ενδέχεται να επιφέρουν σχετικές χρεώσεις, όπως αυτές ορίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.

7.12 Σε περίπτωση υποβολής αιτήματος φορητότητας αριθμού προς άλλον πάροχο, η διαδικασία υλοποιείται σύμφωνα με τις προθεσμίες και τις διαδικασίες που προβλέπονται από τους εκάστοτε ισχύοντες κανονισμούς της ΕΕΤΤ, χωρίς αυτό να επηρεάζει τις οικονομικές ή συμβατικές υποχρεώσεις του Πελάτη έναντι της Εταιρείας.

7.13 Στις συμβάσεις από απόσταση, ο Καταναλωτής λαμβάνει πριν από τη σύναψη της σύμβασης τους ισχύοντες όρους και τις απαιτούμενες προσυμβατικές πληροφορίες, καθώς και, όπου προβλέπεται, το έντυπο δήλωσης υπαναχώρησης. Σε περίπτωση αιτήματος κατάργησης της σύμβασης, η Εταιρεία αποστέλλει στον Καταναλωτή αποδεικτικό παραλαβής του αιτήματος εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του. Το αποδεικτικό που αφορά την επιστροφή του εξοπλισμού δύναται να αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την επιστροφή τυχόν εξοπλισμού.

8. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΗΣΗΣ

8.1 Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για τη διασφάλιση της συνεχούς και ποιοτικής παροχής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

8.2 Η πραγματική ταχύτητα πρόσβασης στο διαδίκτυο ενδέχεται να επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, όπως η τεχνική υποδομή του δικτύου, η ταυτόχρονη χρήση του δικτύου από πολλούς χρήστες, η ποιότητα του εσωτερικού δικτύου του Πελάτη, ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός, καθώς και η σύνδεση μέσω ασύρματου δικτύου (Wi-Fi).

8.3 Η Εταιρεία δύναται να εφαρμόζει εύλογα μέτρα διαχείρισης κίνησης δεδομένων στο δίκτυό της, με σκοπό τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της ασφάλειας του δικτύου, την αποφυγή συμφόρησης του δικτύου και τη διατήρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

8.4 Τα μέτρα αυτά εφαρμόζονται σύμφωνα με την ισχύουσα ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία και δεν εισάγουν διακρίσεις μεταξύ χρηστών ή υπηρεσιών.

8.5 Οι όροι ανοικτού διαδικτύου είναι αναρτημένοι στο site www.hcn.gr

9. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ – ΠΛΗΡΩΜΕΣ

9.1 Για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης HCN, καθώς και για κάθε συναφή υπηρεσία ή πρόσθετη παροχή, ο Πελάτης χρεώνεται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Ο ισχύων τιμοκατάλογος επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής. Η χρέωση των υπηρεσιών

αρχίζει από την ημερομηνία ενεργοποίησης της σύνδεσης. Ο τιμοκατάλογος της Εταιρείας δύναται να μεταβάλλεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και λαμβάνοντας υπόψη, ενδεικτικά, τον πληθωρισμό, το κόστος επενδύσεων, το κόστος λειτουργίας και συντήρησης του δικτύου, καθώς και τις συνθήκες της αγοράς. Τυχόν μεταβολές των χρεώσεων τίθενται σε ισχύ σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας ή με άλλο πρόσφορο τρόπο. Σε περίπτωση αύξησης χρεώσεων, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση αζημίως εντός τριάντα (30) ημερών από τη σχετική ενημέρωση.

9.2 Η Εταιρεία εκδίδει λογαριασμό προς τον Πελάτη για χρονική περίοδο ενός (1) μήνα.

Ο πρώτος λογαριασμός δύναται να περιλαμβάνει αναλογική χρέωση για τις ημέρες ενεργοποίησης των υπηρεσιών κατά τον πρώτο μήνα και τυχόν τέλη ενεργοποίησης ή εγκατάστασης σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.

9.3 Ο λογαριασμός είναι πληρωτέος εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία έκδοσής του και εξοφλείται με έναν από τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής που παρέχει η Εταιρεία και επιλέγει ο Πελάτης. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξόφλησης, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε περιορισμό ή διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης.

9.4 Ο Πελάτης ευθύνεται για την εξόφληση όλων των χρεώσεων που περιλαμβάνονται στον λογαριασμό των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ακόμη και αν οι υπηρεσίες χρησιμοποιήθηκαν από τρίτο πρόσωπο.

9.5 Ο Πελάτης οφείλει να ελέγχει τον λογαριασμό του και να γνωστοποιεί εγγράφως στην Εταιρεία κάθε τυχόν παράλειψη ή σφάλμα εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία έκδοσής του. Μετά την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας χωρίς την προβολή αντίρρησης, ο λογαριασμός θεωρείται αποδεκτός από τον Πελάτη και αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο της σχετικής οφειλής, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

9.6 Σε περίπτωση μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών που προκύπτουν από δύο (2) συνεχόμενους λογαριασμούς, η Εταιρεία δύναται να ενημερώσει τον Πελάτη για την ύπαρξη της οφειλής μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης. Εφόσον η οφειλή δεν εξοφληθεί, η Εταιρεία δύναται να προχωρήσει σε προσωρινή διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Για την επανασύνδεση της υπηρεσίας απαιτείται η εξόφληση όλων των οφειλών του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των ληξιπρόθεσμων ποσών καθώς και κάθε ποσού που έχει εκδοθεί ή τιμολογηθεί έως και την ημερομηνία εξόφλησης, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Στις συμβάσεις αορίστου χρόνου, σε περίπτωση που η υπηρεσία παραμένει σε διακοπή για

χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των έξι (6) μηνών, η επανασύνδεση δύναται να πραγματοποιηθεί κατόπιν καταβολής και των προβλεπόμενων τελών επανασύνδεσης, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας.

Για συνδέσεις που παρέχονται μέσω συνεργαζόμενου παρόχου, η επανασύνδεση δύναται να πραγματοποιηθεί εφόσον η υπηρεσία παραμένει σε διακοπή για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες. Μετά την παρέλευση του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, η επαναφορά της υπηρεσίας πραγματοποιείται σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους όρους του συνεργαζόμενου παρόχου.

9.7 Σε περίπτωση μη εξόφλησης των οφειλών μετά την προσωρινή διακοπή της υπηρεσίας, η Εταιρεία δύναται να προβεί σε οριστική διακοπή της παροχής των υπηρεσιών και καταγγελία της Σύμβασης σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και την ισχύουσα νομοθεσία.

9.8 Σε περίπτωση διακοπής της παροχής των υπηρεσιών λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, η σύμβαση παραμένει σε ισχύ μέχρι την εξόφληση των οφειλών ή την οριστική καταγγελία της. Στις συμβάσεις αορίστου χρόνου, σε περίπτωση διακοπής της υπηρεσίας λόγω οφειλής, ο Πελάτης υποχρεούται στην καταβολή των παγίων και λοιπών συμβατικών χρεώσεων που αντιστοιχούν έως και το τέλος του μηνιαίου κύκλου τιμολόγησης κατά τον οποίο πραγματοποιήθηκε η διακοπή.

Στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου με συμφωνημένη ελάχιστη διάρκεια, η διακοπή της παροχής υπηρεσιών λόγω οφειλής δεν επιφέρει λύση της σύμβασης. Τα συμφωνημένα πάγια και λοιπές συμβατικές χρεώσεις εξακολουθούν να υπολογίζονται μέχρι τη λήξη της συμβατικής διάρκειας ή έως την εξόφληση των οφειλών και την επανασύνδεση της υπηρεσίας, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης.

9.9 Τα στοιχεία λογαριασμών και οι καταγραφές χρήσης υπηρεσιών που τηρούνται από την Εταιρεία σε ηλεκτρονικά συστήματα αποτελούν αποδεικτικά στοιχεία των σχετικών χρεώσεων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

9.10 Οι κατηγορίες χρεώσεων που δύναται να επιβαρύνουν τον Πελάτη περιλαμβάνουν ενδεικτικά τέλη ενεργοποίησης, μηνιαία πάγια τέλη, χρεώσεις χρήσης υπηρεσιών, τέλη επανασύνδεσης, καθώς και τυχόν λοιπές χρεώσεις ή πρόσθετες υπηρεσίες που έχει επιλέξει ο Πελάτης, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας.

9.11 Σε περίπτωση απώλειας, μη επιστροφής ή φθοράς εξοπλισμού πέραν της συνήθους χρήσης, η Εταιρεία δύναται να χρεώσει τον Πελάτη με το αντίστοιχο κόστος αντικατάστασης σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.

9.12 Η Εταιρεία παρέχει έκπτωση σε φοιτητές. Η προσφορά ισχύει για συνδρομητές οι οποίοι είναι συνδεδεμένοι στο ιδιόκτητο δίκτυο της HCN αλλά

και μέσω συνεργαζόμενου παρόχου, και οι οποίοι είναι φοιτητές σε Ελληνικά Ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, διαμένουν νόμιμα και μόνιμα στην Ελλάδα, έχουν συμπληρώσει το 18ο έτος της ηλικίας τους και βρίσκονται στα βασικά χρόνια φοίτησης. Δικαίωμα συμμετοχής έχουν φοιτητές, προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί ή υποψήφιοι διδάκτορες, οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι σε Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ/ΤΕΙ), Ιερατικές Σχολές, Στρατιωτικές και Αστυνομικές Σχολές, Σχολές Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος, Σχολές Πυροσβεστικής Ακαδημίας, στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, σε Δημόσια Ι.Ε.Κ., καθώς και σε Ιδιωτικά Ι.Ε.Κ. ή Ιδιωτικά Πανεπιστήμια τα οποία λειτουργούν νόμιμα σύμφωνα με τον ν.4093/2012 και τις σχετικές εκτελεστικές διατάξεις.

Η συμμετοχή στο πρόγραμμα είναι δυνατή μέσω των σημείων πώλησης του Αποκλειστικού Δικτύου Καταστημάτων HCN ή μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η επίδειξη ή αποστολή φοιτητικού πάσου σε ισχύ. Η ισχύς της προσφοράς δεν μπορεί να υπερβαίνει τη διάρκεια ισχύος του φοιτητικού πάσου και αποτελεί υποχρέωση του συνδρομητή να ζητήσει την ανανέωση της προσφοράς σε περίπτωση ανανέωσης του πάσου ή της βεβαίωσης εξαμήνου και αλλαγής της ημερομηνίας λήξης του. Σε αντίθετη περίπτωση, ο επόμενος μήνας τιμολογείται χωρίς την έκπτωση. Η προσφορά δεν συνδυάζεται με άλλες προωθητικές ενέργειες, δεν έχει αναδρομική ισχύ και η συνολική διάρκειά της δεν μπορεί να υπερβαίνει τα πέντε (5) έτη.

9.13 Η Εταιρεία παρέχει έκπτωση σε συνδρομητές που ανήκουν σε κατηγορίες ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ), σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία και κατόπιν προσκόμισης των απαραίτητων δικαιολογητικών πιστοποίησης αναπηρίας. Άμεσοι δικαιούχοι είναι οι κωφοί συνδρομητές, όπως αυτοί εμπίπτουν στην έννοια του Ν. 1813/1988 (άρθρο 33, §141-142, πίνακας Παραρτήματος Α – ΦΕΚ 243/Α/1988), οι οποίοι παρουσιάζουν ελάττωση ακουστικής οξύτητας από 96% έως 100% και ποσοστό αναπηρίας άνω του 67%. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται και άτομα με κωφασαλία, δηλαδή πλήρη κώφωση χωρίς ανάπτυξη ομιλίας. Δικαιούχοι είναι επίσης άτομα με ποσοστό αναπηρίας άνω του 67%, όπως αυτό καθορίζεται από τις αρμόδιες υγειονομικές επιτροπές, όπως ενδεικτικά άτομα με βαριά νοτική υστέρηση ή άτομα με εγκεφαλική παράλυση. Δικαιούχοι δύνανται να είναι και οι κηδεμόνες των ανωτέρω προσώπων με ποσοστό αναπηρίας άνω του 67%, δηλαδή πρόσωπα που έχουν οριστεί από το νόμο ή από σύμβαση ως ασκούντες την εποπτεία τους, όπως ενδεικτικά μέσω γονικής μέριμνας, επιτροπείας ή δικαστικής αντίληψης. Δικαιούχοι είναι επίσης οι κηδεμόνες ατόμων με βαριά νοτική υστέρηση και αυτισμό με ποσοστό αναπηρίας άνω του 67%, όπως αυτά ορίζονται στην υπ' αριθ. Φ/21/2361/1993 υπουργική απόφαση (ΦΕΚ 819Β'), καθώς και οι κηδεμόνες ατόμων που πάσχουν από εγκεφαλική παράλυση με ποσοστό αναπηρίας άνω του 67%, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της ίδιας υπουργικής απόφασης.

Για την ενεργοποίηση της έκπτωσης απαιτείται η προσκόμιση πιστοποιητικού αναπηρίας από το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ) ή άλλο αρμόδιο φορέα. Η έκπτωση ισχύει μέχρι την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης αναπηρίας και δεν έχει αναδρομικό χαρακτήρα, ούτε μπορεί να εφαρμοστεί σε λογαριασμούς που έχουν ήδη εκδοθεί.

10. ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ – ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

10.1 Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών του Πελάτη και των μεταδιδόμενων πληροφοριών και δεδομένων. Ωστόσο, δεν εγγυάται την απόλυτη ασφάλεια των δεδομένων που μεταδίδονται μέσω του Διαδικτύου, στο μέτρο που η προστασία τους δεν μπορεί να διασφαλιστεί πλήρως ακόμη και με την εφαρμογή των προβλεπόμενων από τη νομοθεσία μέτρων ασφάλειας. Η Εταιρεία, ως πάροχος υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, δεν ευθύνεται για:

(α) τη γνησιότητα, ακρίβεια, εμπιστευτικότητα ή τον θεμιτό ή αθέμιτο χαρακτήρα των δεδομένων που ο Πελάτης λαμβάνει, αποστέλλει ή αποθηκεύει μέσω της πρόσβασής του στο δίκτυό της, (β) οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση, υλική ή μη ζημία που ενδέχεται να υποστεί ο Πελάτης από τη χρήση του Διαδικτύου, και (γ) διαφορές που ενδέχεται να προκύψουν μεταξύ Πελατών ή μεταξύ Πελατών και τρίτων, οι οποίες οφείλονται σε δεδομένα ή πληροφορίες που διακινούνται μέσω του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου. Άρση του απορρήτου των επικοινωνιών επιτρέπεται μόνο στις περιπτώσεις και στον βαθμό που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

10.2 Η Εταιρεία δηλώνει και ο Πελάτης αποδέχεται ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση, διαχείριση και υποστήριξη της παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και για την προστασία των συναλλαγών μεταξύ των συμβαλλομένων μερών. Εφόσον ο Πελάτης έχει παράσχει σχετική συγκατάθεση, τα δεδομένα δύναται να χρησιμοποιούνται και για την ενημέρωσή του σχετικά με τις υπηρεσίες της Εταιρείας. Αποδέκτες των δεδομένων δύναται να είναι η Εταιρεία, το εξουσιοδοτημένο προσωπικό της, καθώς και φυσικά ή νομικά πρόσωπα στα οποία η Εταιρεία υποχρεούται ή δικαιούται να γνωστοποιεί στοιχεία βάσει νόμου, δικαστικής απόφασης ή συγκατάθεσης του Πελάτη. Στο πλαίσιο της διασύνδεσης του δικτύου της Εταιρείας με δίκτυα άλλων τηλεπικοινωνιακών παρόχων, ενδέχεται να απαιτείται η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπούς παροχής και κοστολόγησης των υπηρεσιών. Επιπλέον, για σκοπούς είσπραξης λογαριασμών, ενδέχεται να διαβιβάζονται δεδομένα σε εξουσιοδοτημένους συνεργάτες της Εταιρείας που δραστηριοποιούνται στην είσπραξη οφειλών, αποκλειστικά για τον σκοπό αυτό. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να ανακαλέσει οποτεδήποτε τη συγκατάθεσή του για

την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με έγγραφη δήλωσή του προς την Εταιρεία, εκτός εάν η επεξεργασία επιτρέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία χωρίς τη συγκατάθεσή του. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων – GDPR), τον ν.4624/2019 καθώς και την εκάστοτε ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων. Σε περίπτωση κλήσης υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης (ενδεικτικά στον αριθμό 112), η Εταιρεία δύναται να γνωστοποιήσει στις αρμόδιες αρχές το ονοματεπώνυμο του Πελάτη αποκλειστικά για τον σκοπό της άμεσης αντιμετώπισης της έκτακτης ανάγκης, εκτός εάν ο Πελάτης έχει δηλώσει εγγράφως ότι δεν επιθυμεί τη γνωστοποίηση αυτή. Ο Πελάτης δύναται επίσης να δηλώσει ότι δεν επιθυμεί να δέχεται τηλεφωνικές επικοινωνίες για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης, οπότε η δήλωσή του καταχωρίζεται δωρεάν στο μητρώο του άρθρου 11 του ν.3471/2006.

10.3 Με την επιφύλαξη των διατάξεων περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, η Εταιρεία αποστέλλει στον Πελάτη αναλυτικό λογαριασμό με το ελάχιστο επίπεδο ανάλυσης που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να ζητήσει εγγράφως την άρση απόκρυψης των τελευταίων τριών (3) ψηφίων των κληθέντων αριθμών ή τη μη παροχή αναλυτικού λογαριασμού.

Σε περίπτωση που οι υπηρεσίες χρησιμοποιούνται από περισσότερα πρόσωπα στον ίδιο χώρο, ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει τους χρήστες ότι ενδέχεται να λαμβάνει αναλυτική κατάσταση κλήσεων. Ο Πελάτης δηλώνει επίσης εάν επιθυμεί την καταχώρηση του τηλεφωνικού αριθμού του σε δημόσιους τηλεφωνικούς καταλόγους ή υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου, με τα στοιχεία που επιλέγει (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση ή άλλα στοιχεία), καθώς και εάν συναινεί σε πρόσθετες λειτουργίες αναζήτησης σε ηλεκτρονικούς καταλόγους. Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης ή διαγραφής των στοιχείων αυτών. Η επεξεργασία των στοιχείων αυτών πραγματοποιείται αποκλειστικά για τους σκοπούς των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου και σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προστασίας προσωπικών δεδομένων.

10.4 Δεδομένα ή πληροφορίες που ενδέχεται να παρέχονται από την Εταιρεία μέσω του δικτύου της προορίζονται αποκλειστικά για προσωπική χρήση του Πελάτη κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης. Τα πνευματικά δικαιώματα επί των δεδομένων αυτών ανήκουν στην Εταιρεία και απαγορεύεται οποιαδήποτε αναπαραγωγή, αντιγραφή, μετάδοση, τροποποίηση ή άλλη χρήση τους χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια της Εταιρείας.

10.5 Η Εταιρεία ενημερώνει ότι τα ηλεκτρονικά μηνύματα μέσω των οποίων γνωστοποιείται στους καταναλωτές ο εκτιμώμενος χρόνος ενεργοποίησης της

υπηρεσίας διατηρούνται για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών μετά τη λήξη της σύμβασης. Η περίοδος αυτή κρίνεται εύλογη και αναλογική, καθώς εξυπηρετεί την ανάγκη τεκμηρίωσης της συμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών, τη διασφάλιση της δυνατότητας ελέγχου συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις διαφάνειας της εταιρείας και τη διαχείριση ενδεχόμενων παραπόνων ή διαφορών. Μετά την παρέλευση της περιόδου αυτής τα σχετικά δεδομένα διαγράφονται σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική διατήρησης δεδομένων της εταιρείας και το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

11. ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΤΗΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΟΡΩΝ – ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

11.1 Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για τη μη εκπλήρωση ή την πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της όταν αυτή οφείλεται σε γεγονότα ανωτέρας βίας ή σε περιστάσεις εκτός της σφαίρας ελέγχου της, όπως ενδεικτικά πόλεμοι, απεργίες, ατυχήματα, σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές, καταιγίδες, τρομοκρατικές ενέργειες, δολιοφθορές, κυβερνητικές απαγορεύσεις, πράξεις δημόσιων αρχών, δικαστικές αποφάσεις, εμπορικοί περιορισμοί, ή διακοπές και βλάβες τηλεπικοινωνιακών δικτύων τρίτων.

11.2 Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για την ποιότητα, επάρκεια ή ασφάλεια δικτύων τρίτων που χρησιμοποιούνται για την παροχή των υπηρεσιών της, ούτε για δυσχέρειες που οφείλονται στον εξοπλισμό του Πελάτη. Η συντήρηση, αναβάθμιση ή αντικατάσταση του εξοπλισμού αυτού αποτελεί ευθύνη του Πελάτη.

12. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

12.1 Ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει την Εταιρεία για κάθε μεταβολή των στοιχείων του όπως αυτά δηλώνονται στην Αίτηση Συνδρομής. Μέχρι την ενημέρωση αυτή, κάθε κοινοποίηση θεωρείται έγκυρη εφόσον αποστέλλεται στα στοιχεία που έχουν δηλωθεί.

12.2 Η τυχόν ακυρότητα κάποιου όρου δεν επηρεάζει την ισχύ των υπολοίπων όρων της Σύμβασης, οι οποίοι παραμένουν σε πλήρη ισχύ.

12.3 Κάθε τροποποίηση της Σύμβασης γίνεται εγγράφως, εκτός εάν επιβάλλεται από νόμο ή απόφαση αρμόδιας αρχής.

12.4 Η Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και τους Κανονισμούς της ΕΕΤΤ. Για την επίλυση διαφορών αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της κατοικίας του χρήστη ή του τόπου κατάρτισης της σύμβασης.

12.5 Ο Πελάτης δεν δικαιούται να εκχωρήσει δικαιώματα ή απαιτήσεις που απορρέουν από τη Σύμβαση. Η Εταιρεία δύναται να εκχωρεί την είσπραξη οφειλών σε τρίτους.

12.6 Κάθε κοινοποίηση εγγράφων μεταξύ των συμβαλλομένων μερών γίνεται έγκυρα στη δηλωθείσα διεύθυνση κατοικίας ή έδρας, εκτός αν γνωστοποιηθεί εγγράφως μεταβολή αυτής.

13. ΣΥΜΒΑΣΗ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ – ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

13.1 Η σύμβαση ορισμένου χρόνου συνάπτεται για χρονικό διάστημα είκοσι τεσσάρων (24) μηνών, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στο επιλεγμένο πρόγραμμα υπηρεσιών ή στη Σύμβαση.

13.2 Κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, είτε πρόκειται για σύμβαση ορισμένου είτε αορίστου χρόνου, ο Συνδρομητής δύναται να αιτηθεί τροποποίηση του συμφωνηθέντος πακέτου υπηρεσιών, είτε με τη μορφή αναβάθμισης είτε με τη μορφή υποβάθμισης, ήτοι μετάβαση σε πρόγραμμα υψηλότερης ή χαμηλότερης ταχύτητας ή/και διαφορετικού μηνιαίου παγίου. Το σχετικό αίτημα υποβάλλεται εγγράφως προς την Εταιρεία, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με άλλο έγγραφο τρόπο που αποδέχεται η Εταιρεία.

13.3 Η ως άνω τροποποίηση συνιστά ουσιώδη μεταβολή των συμβατικών όρων και συνεπάγεται, στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, τη σύναψη νέας Σύμβασης ορισμένου χρόνου διάρκειας είκοσι τεσσάρων (24) μηνών, με έναρξη από την ημερομηνία ενεργοποίησης του νέου πακέτου υπηρεσιών.

13.4 Η υλοποίηση της αλλαγής πακέτου πραγματοποιείται σύμφωνα με την εκάστοτε εμπορική και τιμολογιακή πολιτική της Εταιρείας. Ανάλογα με το είδος του προγράμματος και τα τεχνικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, η αλλαγή ενδέχεται να τίθεται σε ισχύ είτε από την πρώτη (1η) ημέρα του επόμενου ημερολογιακού μήνα είτε αναλογικά εντός του τρέχοντος κύκλου χρέωσης.

13.5 Για την ενημέρωση σχετικά με τον χρόνο υλοποίησης της αλλαγής και τις τυχόν οικονομικές επιπτώσεις, ο Συνδρομητής οφείλει να επικοινωνήσει με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας, προκειμένου να ενημερωθεί για τους όρους που ισχύουν για το εκάστοτε πρόγραμμα υπηρεσιών.

13.6 Σε περίπτωση υποβάθμισης του πακέτου υπηρεσιών πριν από τη λήξη της ισχύουσας συμβατικής διάρκειας, ο Συνδρομητής υποχρεούται στην καταβολή πρόσθετης οικονομικής επιβάρυνσης λόγω πρόωρης τροποποίησης της Σύμβασης, το ύψος της οποίας καθορίζεται στον εκάστοτε ισχύοντα και δημοσιευμένο τιμοκατάλογο της Εταιρείας.

13.7 Η τροποποίηση του πακέτου υπηρεσιών ολοκληρώνεται μόνο κατόπιν ρητής αποδοχής των ανωτέρω όρων από τον Συνδρομητή.

14. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

14.1 Ο Πελάτης δύναται να υποβάλλει παράπονα ή αιτήματα εξυπηρέτησης προς την Εταιρεία μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με το τμήμα εξυπηρέτησης

πελατών, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με φυσική παρουσία στα γραφεία της Εταιρείας.

14.2 Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για την εξέταση και επίλυση των παραπόνων εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

14.3 Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Εταιρείας, δύναται να απευθυνθεί στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

14.4 Η Εταιρεία τηρεί και αποθηκεύει την ηλεκτρονική αλληλογραφία (emails) που σχετίζεται με την εξυπηρέτηση πελατών και τη συμβατική σχέση με τους Πελάτες για χρονικό διάστημα έως πέντε (5) έτη, στο πλαίσιο της εύρυθμης λειτουργίας της και της τεκμηρίωσης των συναλλαγών και επικοινωνιών με τους Πελάτες.

14.5 Οι τηλεφωνικές συνομιλίες που πραγματοποιούνται μέσω των γραμμών εξυπηρέτησης πελατών ενδέχεται να ηχογραφούνται για σκοπούς διασφάλισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και εκπαίδευσης του προσωπικού. Οι σχετικές ηχογραφήσεις τηρούνται για χρονικό διάστημα έως ~~ενενήντα (90) ημερών~~ **εκατόν ογδόντα (180) ημερών** από την ημερομηνία καταγραφής τους, εκτός εάν απαιτείται η διατήρησή τους για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα στο πλαίσιο διερεύνησης παραπόνου, διαφοράς ή κατόπιν νόμιμου αιτήματος αρμόδιας αρχής.

14.6 Σε περίπτωση που κάποιο φυσικό πρόσωπο επιθυμεί τη διαγραφή ή τον περιορισμό επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων, εφαρμόζονται οι διαδικασίες και οι όροι που προβλέπονται στην Πολιτική Απορρήτου της Εταιρείας, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.