



## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

### 1. Αντικείμενο Υπηρεσίας

1.1. Η ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία «**CYTA ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**» και τον διακριτικό τίτλο «**CYTA HELLAS**» (εφεξής "η εταιρεία") παρέχει στο κοινό υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου μέσω των αριθμών 11899 και 11892.

1.2. Η σύμβαση μεταξύ της εταιρείας και του πελάτη θεωρείται ότι καταρτίστηκε σε κάθε περίπτωση που καλεί ο πελάτης και δημιουργείται επιτυχώς η τηλεφωνική σύνδεση από το δίκτυο της εταιρείας, διαρκεί δε μόνο για το χρόνο της αντίστοιχης τηλεφωνικής σύνδεσης με το δίκτυό της.

1.3. Μέσω των εκχωρηθέντων στην εταιρεία από την ΕΕΤΤ σύντομων κωδικών 11899 και 11892, παρέχονται με ανάλογο αντίτιμο βάσει του σχετικού τιμοκαταλόγου παρεχόμενων υπηρεσιών, οι ακόλουθες πληροφορίες καταλόγου:

#### **11899:**

- γεωγραφικοί αριθμοί τηλεφώνου των τηλεφωνικών συνδέσεων εντός της Ελληνικής Επικράτειας.
- διευθύνσεις συνδρομητών
- γεωγραφικοί αριθμοί τηλεφώνου των τηλεφωνικών συνδέσεων, καθώς επίσης και διευθύνσεις, των επιχειρήσεων σε ορισμένες γεωγραφικές περιοχές σύμφωνα με τους εμπορικούς και επαγγελματικούς τίτλους
- μη γεωγραφικοί αριθμοί τηλεφώνου των συνδέσεων δωρεάν κλήσης
- μη γεωγραφικοί αριθμοί τηλεφώνου των συνδέσεων επιπλέον χρέωσης
- κωδικοί κλήσης δικτύων και γεωγραφικών περιοχών εντός της Ελληνικής Επικράτειας.
- ταχυδρομικοί κώδικες για οδούς εντός της Ελληνικής Επικράτειας.

#### **11892:**

- πληροφορίες καταλόγου Κύπρου για οικιακούς πελάτες, επιχειρήσεις και κυβερνητικές υπηρεσίες
- πληροφορίες Χρυσού Οδηγού Κύπρου βάσει επιχειρηματικών κατηγοριών
- πληροφορίες αντίστροφης ανεύρεσης με βάση τον αριθμό
- επαγγελματικές πληροφορίες για τις παρακάτω χώρες:  
Ηνωμένο Βασίλειο, Λίβανο, Βουλγαρία, Αίγυπτο, Ιταλία, Ιορδανία, Ισραήλ, Μονακό, Σερβία, Λετονία, Κατάρ, Σαν Μαρίνο, Τσεχία, ΗΠΑ, Αυστραλία, Βέλγιο, Γερμανία, Ρωσία, Αυστρία, Ουκρανία, Ρουμανία, Δανία, Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, Γαλλία, Ισπανία, Ολλανδία, Μολδαβία και Λουξεμβούργο.
- κωδικοί χωρών
  - Πληροφορίες εγκυρότητας αριθμού
  - Έλεγχος προθέματος χώρας – (country code)
  - Έλεγχος αριθμού ψηφίων τηλεφώνου
- διαφορά ώρας μεταξύ Κύπρου/Ελλάδας και άλλων χωρών

### 2. Τρόπος παροχής Υπηρεσίας

2.1. Η εταιρεία παρέχει τις ως άνω πληροφορίες μέσω εξειδικευμένων χειριστών ή με την χρήση συστήματος IVR ή με την αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εάν αυτό είναι τεχνικά και λειτουργικά εφικτό.





2.2. Η παροχή υπηρεσιών γίνεται εφόσον οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες. Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει, να διακόψει ή να ενεργοποιήσει μία συγκεκριμένη υπηρεσία οποιαδήποτε στιγμή.

2.3. Εάν η αναζήτηση ενός απλού αιτήματος πληροφορίας καταλόγου διαρκεί περισσότερο από 5 λεπτά, η εταιρεία μπορεί να προσφερθεί να καλέσει η ίδια εκ των υστέρων τον πελάτη εφόσον καταλήξει σε αποτέλεσμα της αναζήτησης.

### 3. Υπηρεσία Ολοκλήρωσης κλήσης

3.1. Μετά την ανακοίνωση του αποτελέσματος της αναζήτησης η εταιρεία δύναται, κατόπιν αιτήματος του πελάτη, να ολοκληρώσει την κλήση προς τον επιθυμητό γεωγραφικό αριθμό σταθερού τηλεφώνου εντός της Ελληνικής Επικράτειας ή κινητού αριθμού των εταιριών κινητής τηλεφωνίας, εφόσον τούτο είναι τεχνικά και λειτουργικά δυνατό.

### 4. Τιμολόγηση Υπηρεσίας

Ο πελάτης τιμολογείται βάσει του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του οποίου είναι συνδρομητής κατά το χρόνο παροχής της υπηρεσίας. Ο τιμοκατάλογος δύναται να τροποποιηθεί οποτεδήποτε βάσει των διατάξεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή και των αποφάσεων της ΕΕΤΤ.

### 5. Όροι πληρωμής

5.1. Ο πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το ποσό που τιμολογείται, το οποίο είναι βασισμένο στον αντίστοιχο τιμοκατάλογο του τηλεπικοινωνιακού δικτύου που είναι συνδρομητής κατά το χρόνο παροχής της υπηρεσίας.

5.2. Η υποχρέωση του πελάτη για πληρωμή διατηρείται και στην περίπτωση που τρίτοι χρησιμοποιούν την παρεχόμενη υπηρεσία από την τηλεφωνική σύνδεση του πελάτη, καθώς και σε περίπτωση μη επάρκειας των υφισταμένων στοιχείων ή σε περίπτωση αποτυχίας ολοκλήρωσης της κλήσης λόγω λειτουργικής ή τεχνικής αδυναμίας άλλων δικτύων ή του καλούμενου μέρους.

5.3. Αναλυτική καταγραφή των χρεώσεων δύναται να παρασχεθεί, κατόπιν αίτησης του πελάτη, από τον πάροχο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με τον οποίο συνεργάζεται ο πελάτης.

### 6. Άρνηση της υπηρεσίας

Η εταιρεία έχει το δικαίωμα μερικής ή συνολικής άρνησης παροχής πρόσβασης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της εάν διαπιστώσει ότι: α) ο πελάτης προβαίνει σε μη σύνομη χρήση της υπηρεσίας παραβιάζοντας τους συμβατικούς της όρους β) αν θέτει σε κίνδυνο τις εγκαταστάσεις της με την χρήση ελαττωματικού τερματικού εξοπλισμού ή άλλων μέσων γ) αν τα οφειλόμενα ποσά από τον πελάτη προς τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο του οποίου είναι συνδρομητής έχουν αυξηθεί σημαντικά, με κίνδυνο να θεωρηθούν επισφάλειες και αν με βάση το ιστορικό του ανεξόφλητων οφειλών, ο πελάτης δημιουργεί την εύλογη εντύπωση ότι δεν θα καταβάλει το υφιστάμενο τίμημα.

### 7. Αντιρρήσεις

Σε περίπτωση αντίρρησης του πελάτη στο ποσό που τιμολογείται από την εταιρεία, αυτός υποχρεούται να γνωστοποιήσει τις αντιρρήσεις του εγγράφως, εντός τεσσάρων (4) εβδομάδων από την ημερομηνία έκδοσης





των τιμολογίων, στον πάροχο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με τον οποίο συνεργάζεται, άλλως τεκμαίρεται ότι αποδέχεται τις χρεώσεις.

## 8. Ανεπαρκείς υπηρεσίες από τρίτους

Σε περίπτωση που οι πληροφορίες παρέχονται από τρίτους, η εταιρεία δεν έχει καμία υποχρέωση να εξασφαλίσει την ορθότητα, ακρίβεια και πληρότητα των παρεχόμενων πληροφοριών ή/και την τυχόν μη συμμόρφωση τους με την ισχύουσα νομοθεσία, η/και ότι οι παρεχόμενες πληροφορίες δεν δημιουργούν σύγκρουση με οιοδήποτε δικαίωμα τρίτου.

## 9. Ευθύνη εταιρείας

9.1. Η εταιρεία δεν ευθύνεται έναντι του πελάτη για τυχόν περιουσιακή ζημία που αυτός υπέστη ένεκα της χρήσης των υπηρεσιών της.

9.2. Σε περίπτωση γεγονότων ανωτέρας βίας, που εμποδίζουν ή απαγορεύουν την εκτέλεση της σύμβασης εκ μέρους της εταιρείας, αυτή έχει δικαίωμα αναστολής της υπηρεσίας για όσο διάστημα διαρκεί το γεγονός της ανωτέρας βίας, συμπεριλαμβανομένης μιας εύλογης περιόδου επανέναρξης.

9.3. Η εταιρεία δεν είναι υπεύθυνη για τη διαθεσιμότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών τρίτων που ζητούνται μέσω των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου, ούτε για την επιτυχή υλοποίηση των συνδέσεων μέσω της υπηρεσίας ολοκλήρωσης κλήσης. Δεν ευθύνεται ακόμα για το περιεχόμενο της τηλεφωνικής συνομιλίας που δημιουργείται μεταξύ του πελάτη και του καλούμενου μέρους μέσω της παρεχόμενης από αυτήν υπηρεσίας ολοκλήρωσης κλήσης, της οποίας παρέχει μόνο το τεχνικό μέσο της σύνδεσης.

9.4. Σε περίπτωση αιτήματος του καλούντα για την παροχή υπηρεσίας ολοκλήρωσης κλήσεως η εταιρεία υποχρεούται στην ικανοποίηση του αιτήματος αυτού και δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν περιορισμούς κλήσεων (πχ. Φραγή κλήσεων) οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί και εφαρμόζονται από τον εκάστοτε τηλεπικοινωνιακό πάροχο κατ εντολή και για λογαριασμό του συνδρομητή.

9.5. Η εταιρεία δεν εγγυάται τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της από τους δημόσιους τηλεφωνικούς θαλάμους ή από τηλεφωνικές συσκευές / τηλεφωνικά κέντρα με φραγή κλήσεων.

## 10. Υποχρεώσεις πελάτη

10.1. Ο πελάτης οφείλει να συμμορφώνεται με τους παρόντες όρους παροχής της υπηρεσίας και με την κείμενη νομοθεσία. Τα προσωπικά στοιχεία συνδρομητών τίθεται στην διάθεση του πελάτη ως τμήμα των υπηρεσιών παροχής πληροφοριών καταλόγου και διαβιβάζονται προς αυτόν για ενημερωτικούς λόγους μόνο.

10.2. Ο πελάτης δεν δικαιούται να δημιουργήσει ηλεκτρονικούς ή τυπωμένους τηλεφωνικούς καταλόγους από τις παρεχόμενες πληροφορίες προς χρήση για σκοπούς προώθησης πωλήσεων, διαφήμισης κλπ. Ο πελάτης πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις της ελληνικής Νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Μη συμμόρφωσή του θεμελιώνει δικαίωμα αναστολής ή διακοπής παροχής της υπηρεσίας από την εταιρεία.

## 11. Εμπιστευτικότητα στοιχείων

11.1. Τα προσωπικά στοιχεία του πελάτη θα συλλέγονται, επεξεργάζονται ή χρησιμοποιούνται μόνο στα πλαίσια της υφιστάμενης συμβατικής σχέσης και στην έκταση που αυτό εγκρίνεται από το ενδιαφερόμενο μέρος σύμφωνα με την νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (ν. 2472/1997 όπως ισχύει) και





την εν γένει τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία και τους όρους των διοικητικών αδειών παροχής της υπηρεσίας που κατέχει η εταιρεία.

11.2. Ο πελάτης συναινεί και αποδέχεται ότι οι συνομιλίες του/της με το χειριστή είναι πιθανόν να εποπτεύονται από άλλους υπαλλήλους της εταιρείας για λόγους ποιοτικού ελέγχου και βελτίωσης της υπηρεσίας.

11.3. Η σύνδεση του πελάτη με την υπηρεσία συνεπάγεται εκ μέρους του αποδοχή των όρων χρήσης της, καθώς επίσης και την εκ μέρους του παροχή συναίνεσης για την τήρηση των στοιχείων του στη βάση δεδομένων της εταιρείας, με σκοπό την διαχείριση των χρεώσεων της υπηρεσίας και την ενημέρωσή του σχετικά με νέα προϊόντα ή υπηρεσίες της. Τα προσωπικά δεδομένα των πελατών τηρούνται σε αρχείο με διαδικασίες ελεγχόμενης και διαβαθμισμένης πρόσβασης, ασφάλειας και σεβασμού του απορρήτου σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.2472/1997 και δεν διαβιβάζονται ούτε κοινοποιούνται σε τρίτους, με την εξαίρεση της επόμενης παραγράφου.

11.4. Ο πελάτης συναινεί και αποδέχεται ότι για λόγους τιμολόγησης η εταιρεία μπορεί να αποθηκεύσει και να μεταβιβάσει στον αντίστοιχο τηλεπικοινωνιακό πάροχο σταθερής ή/και κινητής τηλεφωνίας με τον οποίο ο πελάτης συνεργάζεται στοιχεία όπως:

α) τα στοιχεία ταυτοποίησης της τηλεφωνικής σύνδεσης (αριθμός καλούντος - CLID) από την οποία πραγματοποιήθηκαν οι κλήσεις προς το δίκτυο της εταιρείας.

β) στοιχεία που καθορίζουν την χρονική διάρκεια της κλήσης (ημερομηνία, ώρα έναρξης, ώρα λήξης) κατά την οποία ο πελάτης απέκτησε πρόσβαση στην υπηρεσία παροχής πληροφοριών καταλόγου.

11.5. Η εταιρεία έχει δημιουργήσει ειδική γραμμή παραπόνων, όχι πρόσθετης χρέωσης, ώστε να απαντά σε κάθε εύλογο ερώτημα καταναλωτή για την χρέωση των κλήσεων προς τους σύντομους αριθμούς πληροφοριών καταλόγου. Οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνούν με την εταιρεία μέσω των αρ. Τηλ:215-5013877. Μέσω του ίδιου αριθμού ο καταναλωτής μπορεί να επιβεβαιώσει τα προσωπικά του στοιχεία που διατηρεί η εταιρεία στα πληροφοριακά της συστήματα. Για αλλαγή σε κάποιο στοιχείο από τα προσωπικά του δεδομένα ο πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με τον παραπάνω τηλέφωνο όπου θα ενημερωθεί για την διαδικασία ανανέωσης. Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί να διαγραφεί από την βάση δεδομένων που διατηρεί η εταιρεία θα πρέπει να αποστείλει ενυπόγραφη δήλωση διαγραφής του από το πληροφοριακό σύστημα αυτής στον παραπάνω αριθμό επικοινωνίας. Σε αντίθετη περίπτωση, όπου δηλαδή η εταιρεία δεν παραλάβει την ενυπόγραφη δήλωση του πελάτη για διαγραφή του από το πληροφοριακό σύστημά της διατηρεί το δικαίωμα διατήρησης των προσωπικών δεδομένων των πελατών, για λόγους τιμολόγησης, διαχείρισης και ενημέρωσης αυτών βάσει των σχετικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.