

## ΑΙΤΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΧΕΓ & ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ ΦΟΡΕΑ

Συμπληρώστε με κεφαλαία γράμματα

### Στοιχεία Υπηρεσίας

- ΝΕΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ  ΧΕΓ  ΧΕΓ & ΑΡΥΣ  
 ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ ΦΟΡΕΑ

### Χρόνοι Ομιλίας

#### Οικιακό

- Χρονοχρέωση  360' Σταθερά  
 60' Κινητά  Απεριόριστα  
 Σταθερά  Απεριόριστα  
 300' Κινητά

#### Εταιρικό

- 400' Σταθερά  
 120' Κινητά

### Χρέωσεις

Τελική Τιμή Χρέωσης Παγίου (συμ/νου ΦΠΑ & Τέλους Σταθερής) .....

### Τέλη Αποσύνδεσης

1,25€/μήνα για υπηρεσία ΑΡΥΣ & ΧΕΓ

### Στοιχεία Πελάτη ή Νόμιμου Εκπροσώπου της Εταιρείας

- Υφιστάμενος Πελάτης Cyta Κωδικός: .....  
 Ιδιώτης  Εταιρεία  Ελεύθερος Επαγγελματίας  
 Ημερομηνία Γέννησης: [ ][ ] [ ][ ][ ][ ] [ ][ ][ ][ ]

Επώνυμο: .....

Όνομα: ..... Πατρώνυμο: .....

Υψηκοότητα: .....

Α.Φ.Μ.: [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Δ.Ο.Υ.: .....

Α.Δ.Τ. ή Α.Δ.: ..... Εκδούσα αρχή: .....

Επωνυμία Εταιρείας: .....

Έδρα: .....

Α.Φ.Μ.: [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Δ.Ο.Υ.: .....

Δραστηριότητα: .....

Οδός: ..... Αριθμός: .....

Περιοχή: ..... Όροφος: .....

Πόλη/Νομός: ..... Τ.Κ.: [ ][ ][ ][ ]

Τηλέφωνο: ..... Fax: .....

E-mail: .....

Πρόσθετο τηλέφωνο επικοινωνίας: .....

### Στοιχεία Τηλεφωνικής Γραμμής που θα Ενεργοποιηθεί η Υπηρεσία

Συμπληρώνεται μόνο αν είναι διαφορετική από τη διεύθυνση στα «Στοιχεία Πελάτη»

Οδός: ..... Αριθμός: .....

Περιοχή/Πόλη: ..... Τ.Κ.: [ ][ ][ ][ ]

Επώνυμο: .....

Όνομα: .....

Πατρώνυμο: .....

Α.Φ.Μ.: [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Δ.Ο.Υ.: .....

- Επιθυμώ η έναρξη των εργασιών για την ενεργοποίηση να πραγματοποιηθεί πριν την παρέλευση των 14 ημερών και αποδέχομαι να απωλέσω το δικαίωμα υπαναχώρησης με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

### Αριθμός Τηλεφωνικής Γραμμής

[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

### Λογαριασμός

- Επιθυμώ την παραλαβή ηλεκτρονικού λογαριασμού μέσω e-mail



Email αποστολής λογαριασμού: .....

Όλοι οι Πελάτες λαμβάνουν αυτόματα ηλεκτρονικό αναλυτικό λογαριασμό μέσω της Πύλης Πελατών my Cyta.

- Επιθυμώ την παραλαβή έντυπου λογαριασμού

- Επιθυμώ την παραλαβή αναλυτικού έντυπου λογαριασμού

Συμπληρώνεται μόνο εάν τα στοιχεία είναι διαφορετικά από αυτά που αναγράφονται στο πεδίο «Στοιχεία πελάτη»

Οδός: ..... Αριθμός: .....

Περιοχή: .....

Πόλη: ..... Τ.Κ.: [ ][ ][ ][ ]

Νομός: .....

### Πρόσθετες επιλογές

- Επιθυμώ απόκρυψη των τελευταίων τριών ψηφίων

Επιθυμώ ανώτατο όριο χρέωσης πέραν του παγίου:

- 150€ / μήνα  200€ / μήνα  300€ / μήνα

### Δήλωση Συγκατάθεσης για Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων

- Δεν επιθυμώ να λαμβάνω τηλεφωνικές κλήσεις από τρίτους για τη διαφημιστική προβολή προϊόντων και υπηρεσιών. Δηλώνω ότι συναινώ και αποδέχομαι ότι, για το σκοπό της μη όχλησής μου, τα στοιχεία του τηλεφώνου μου, θα ενταχθούν στο Μητρώο της Λίστας του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και θα διαβιβαστούν σε τρίτους διαφημιστές, ακόμα και στην περίπτωση που ο αριθμός που έχει δηλωθεί είναι μη ανακινώσιμος.

**Συναινώ στη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μου που έχω παράσχει στην Cyta Ελλάς ΑΕ για τους εξής σκοπούς.**

- Ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta Ελλάς ΑΕ.  
 Η επικοινωνία θα γίνεται:  μέσω τηλεφωνικής κλήσης  μέσω sms  μέσω e-mail  μέσω ταχυδρομείου

- Ενημέρωση για εξατομικευμένες υπηρεσίες ή/και προωθητικό υλικό που ταιριάζει με το προφίλ και τις προτιμήσεις μου.

Η επικοινωνία θα γίνεται:  μέσω τηλεφωνικής κλήσης  μέσω sms  μέσω e-mail  μέσω ταχυδρομείου

Η παρούσα δήλωση συγκατάθεσης μπορεί να ανακληθεί ελεύθερα οποιαδήποτε στιγμή για κάποιους ή και για όλους τους σκοπούς που έχετε επιλέξει, με δήλωση που θα στείλετε με ένα από τους ακόλουθους τρόπους, Υπόψη του Υπευθύνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων:

- Ταχυδρομικώς στη Cyta Ελλάς ΑΕ.: Cyta Ελλάς Τηλεπικοινωνιακή ΑΕ, Λ. Αλεξάνδρας 128, ΤΚ: 11471 Αθήνα ή
- Ηλεκτρονικώς μέσω e-mail στη διεύθυνση: data.privacy@hq.cyta.gr

### Τηλεφωνικός Κατάλογος

- Δεν επιθυμώ να καταχωρηθεί ο/οι αριθμός/οί της τηλεφωνικής μου σύνδεσης και τα στοιχεία μου σε ενοποιημένους ή/και απλούς τηλεφωνικούς καταλόγους.
- Σε περίπτωση κλήσης στον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112 επιθυμώ να δίνονται τα στοιχεία μου στην αρμόδια αρχή.
- Δηλώνω ότι συγκατατίθεμαι να περιληφθώ τα στοιχεία μου στις υπηρεσίες αντιστροφής αναζήτησης ή αναζήτησης με πολλαπλά κριτήρια στους καταλόγους συνδρομητών.

### Εξόφληση μέσω πιστωτικής κάρτας

- Ναι  Όχι

Αν επιθυμείτε εξόφληση μέσω πιστωτικής κάρτας συμπληρώστε το «Έντυπο Εξουσιοδότησης Πάγιας Εντολής».

Η CYTA ΕΛΛΑΣ Α.Ε. προκειμένου να διαφυλάξει την ασφάλεια δεδομένων των πιστωτικών καρτών των πελατών της, δημιούργησε μηχανισμό ώστε τα προσωπικά δεδομένα της πιστωτικής κάρτας να είναι διαθέσιμα μόνο σε εξουσιοδοτημένους συνεργάτες και στελέχη της εταιρείας.

### ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ:

- Συμπληρωμένη η παρούσα αίτηση.
- Αντίγραφο λογαριασμού υφιστάμενου παρόχου.
- Φωτοτυπία δελτίου ταυτότητας (και τις 2 όψεις) ή διαβατηρίου του φυσικού προσώπου ή εκπροσώπου του νομικού προσώπου (σε περίπτωση εταιρείας) κατόχου υπάρχουσας γραμμής και του κατόχου της κάρτας, σε περίπτωση πάγιας εντολής με πιστωτική κάρτα.
- Αντίγραφο του επίσημου ΦΕΚ εκπροσώπησης ή οποιουδήποτε επίσημου εγγράφου που νομίμως το αντικαθιστά.

### ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ:

- **Οικογένειες πολυτέκνων από 3 παιδιά και άνω:** πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης που εκδίδεται από τους δήμους ή τις κοινότητες και όπου φαίνεται η σύνθεση της οικογένειας, ημερομηνίας έκδοσης το πολύ 2 μηνών πριν το αίτημα σύνδεσης ή εκκαθαριστικό της εφορίας, εφόσον αναγράφεται ο αριθμός τέκνων.
- **Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ):** γνωμάτευση της Πρωτοβάθμιας Υγειονομικής Επιτροπής ή της Δευτεροβάθμιας Επιτροπής σε περίπτωση ένστασης, όπου αναγράφεται ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω.

Δωρεάν υποχρεωτικές παροχές	Χρονικό διάστημα/προθεσμίες
Γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών, χρόνος αναμονής.	<b>13877</b> , 16 ώρες/24ώρο, Δευτέρα έως Σάββατο, έως πέντε (5) λεπτά
Γραμμή δήλωσης βλάβης.	<b>13811</b> , 16 ώρες/24ώρο, Δευτέρα έως Σάββατο
Διακοπή υπηρεσιών κατόπιν καταγγελίας σύμβασης εκ μέρους του συνδρομητή.	Εντός 8 εργ.ημ., εκτός εάν ζητηθεί άλλος χρόνος από τον συνδρομητή.
Απαντήσεις σε παράπονα/καταγγελίες.	Εντός 20 ημερ. ημ.
Αποκατάσταση βλάβης:	
α) καλωδιακής βλάβης	α) Εντός 6 ημ. Ημ. στο μέτρο του τεχνικά εφικτού
β) μη καλωδιακής.	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.	Αυτόματη πίστωση τμήματος παγίου που αντιστοιχεί στην χρονική περίοδο της διακοπής εάν η διακοπή υπερβαίνει τις δύο εργάσιμες ημέρες από την δήλωσή της
Σειρές αριθμών για κλήσεις και SMS/MMS εντός του παγίου	απεριόριστά λεπτά προς τις σειρές 2XXXXXXX απεριόριστα λεπτά προς τις σειρές 69XXXXXXX δικτύου Cyta
Ιστοσελίδα για αναλυτικές πληροφορίες τιμολογίων και όρων συμβάσεων	<a href="http://www.cyta.gr/el/support/supportMaterial">http://www.cyta.gr/el/support/supportMaterial</a>

### Υπεύθυνη Δήλωση

1. Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συνδρομητής της ανωτέρω τηλεφωνικής σύνδεσης.
2. Δηλώνω ότι έλαβα γνώση των όρων που βρίσκονται στο πίσω μέρος της παρούσης και αποδέχομαι πλήρως το περιεχόμενό τους.
3. Αποδέχομαι ανεπιφύλακτα το άρθρο σχετικά με την προστασία και διαχείριση προσωπικών δεδομένων.
4. Ενημερώθηκα ότι η μόνη παρεχόμενη ψηφιακή ευκολία είναι η αναγνώριση κλήσης και ότι δεν παρέχεται η υπηρεσία με ISDN.
5. Γνωρίζω ότι με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας οι ψηφιακές ευκολίες που μου παρέχονται από τον υπόχρεο Πάροχο πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και οι οποίες προσφέρονται μέσω της υπηρεσίας Χ.Ε.Γ διατηρούνται, ενώ οι υπόλοιπες καταργούνται. Επιπρόσθετα διατηρούνται όλες οι υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης που τυχόν λαμβάνω ενώ καταργούνται αυτόματα όλα τα εκπαιδευτικά πακέτα λιανικής του υπόχρεου Παρόχου.
6. Σε περίπτωση που για κάποιον αριθμό δεν έχω ενεργοποιημένο το σχήμα 3 προεπιλογής με τον ίδιο Τηλεπικοινωνιακό Πάροχο, εξουσιοδοτώ τη Cyta να καταθέσει εκ μέρους μου κατάλληλο αίτημα χορήγησης, αλλαγής σχήματος ή αλλαγής Παρόχου προεπιλογής, καθώς και τον υπόχρεο Πάροχο να ενεργοποιήσει το αντίστοιχο σχήμα προεπιλογής.
7. Έλαβα γνώση και αποδέχομαι ανεπιφύλακτα τον τιμοκατάλογο της Cyta για την/τις υπηρεσία/ες για την/τις οποία/ες αιτούμαι, τα χαρακτηριστικά της/τους και τη γεωγραφική της/τους κάλυψη.
8. Εξουσιοδοτώ ρητά και ανεπιφύλακτα την Εταιρεία Cyta νόμιμα εκπροσωπούμενη όπως προβεί για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να μου παρέχει την/τις εν λόγω υπηρεσία/ες, σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία.
9. Τα στοιχεία που έχω συμπληρώσει είναι αληθή και ακριβή.

Τόπος

Ημερομηνία

Υπογραφή Πελάτη

Αγαπητέ Πελάτη,

ευχαριστούμε που επιλέξατε τη Cyta για τις τηλεπικοινωνιακές σας ανάγκες.

Παρακάτω θα βρείτε αναλυτικά τις πληροφορίες για την υπηρεσία που επιλέξατε.

Προϊόν			
Κωδικός Προσφοράς	Περιγραφή Προσφοράς		
Μηνιαίες Χρεώσεις			
Είδος	Ποσότητα	Έκπτωση	Τελικό Ποσό Χρέωσης
Συνολικό Μηνιαίο Πάγιο			
Εφάπαξ Χρεώσεις			
Είδος	Ποσότητα	Έκπτωση	Τελικό Ποσό Χρέωσης
Συνολική Εφάπαξ Χρέωση			

Τόπος

Ημερομηνία

Υπογραφή Πελάτη

- Οι παραπάνω τιμές συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ 24%. Δεν περιλαμβάνεται Τέλος Συνδρομητών Σταθερής Τηλεφωνίας 5%.
- Ο λογαριασμός θα σας αποστέλλεται μία φορά κάθε μήνα.
- Το παραπάνω κόστος υπηρεσιών δε συμπεριλαμβάνει τυχόν χρεώσεις χρήσης τηλεφωνίας (π.χ. που δε συμπεριλαμβάνονται στους χρόνους ομιλίας), για τις οποίες θα ενημερώνεστε με τον εκάστοτε μηνιαίο λογαριασμό σας.
- Οι περιοδικές χρεώσεις δύναται να τροποποιηθούν κατά την περίοδο παραμονής σας στην υπηρεσία, με προηγούμενη ενημέρωση από την εταιρεία.
- Μπορείτε να βρείτε τον τρέχοντα τιμοκατάλογο της εταιρείας στο [www.cyta.gr](http://www.cyta.gr) → Υποστήριξη Πελατών → Ενημερωτικό Υλικό → Αιτήσεις.

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Μεταξύ της Εταιρείας με την επωνυμία «CYTA ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», που εδρεύει στην Αθήνα Αττικής (Λεωφόρος Αλεξάνδρας 128) με Α.Φ.Μ. 998646157, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ (ΓΕΜΗ 7339101000) (εφεξής «η Εταιρεία») και του Πελάτη με τα στοιχεία που αναγράφονται στην πρώτη σελίδα του παρόντος (εφεξής «ο Πελάτης») συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

### ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι ακόλουθες λέξεις και φράσεις που χρησιμοποιούνται στην παρούσα θα έχουν το ακόλουθο νόημα:

**Άδεια:** Η Γενική Άδεια για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και δραστηριοτήτων, η οποία χορηγήθηκε στην Εταιρεία από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής «ΕΕΤΤ»).

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

**ΑΡΥΣ:** Η χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση που μπορεί να λάβει η Εταιρεία από άλλο πάροχο.

**Πελάτης:** Ο νόμιμος κάτοχος τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης στο όνομα του οποίου εκδίδεται από την Εταιρεία ο λογαριασμός τηλεπικοινωνιακών τελών για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που του παρέχονται μέσω πλήρους αδειοδοτημένης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο ή μέσω μεριζόμενης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο ή μέσω προεπιλογής φορέα.

**Σύμβαση:** Η πλήρης νομική και εμπορική σχέση της Εταιρείας και του Πελάτη, η οποία διέπεται από τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιλαμβάνονται στην Αίτηση, τα εκάστοτε Παραρτήματά της και τους παρόντες Όρους.

**Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών:** Οι υπηρεσίες τηλεφωνίας (φωνής) ή/και ευρυζωνικής πρόσβασης (δεδομένων και περιεχομένου) ή/και εικόνas, οι οποίες παρέχονται στον πελάτη από την Εταιρεία, έτσι όπως περιγράφονται στην Αίτηση και στην παρούσα σύμβαση καθώς και κάθε άλλη υπηρεσία που θα αποφασίσει η Εταιρεία να προσφέρει, όπως αυτές αναλυτικά θα περιγράφονται στον Τιμοκατάλογο ή/και σε σχετικό έντυπο με οδηγίες που αφορούν τον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών από τον Πελάτη.

**Τιμοκατάλογος:** Ο κατάλογος με τις χρεώσεις των παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπως καθορίζεται εκάστοτε από την Εταιρεία και θα διαμορφώνεται σύμφωνα με το δικαίωμα της Εταιρείας να μεταβάλλει τις χρεώσεις για όλες τις παρεχόμενες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

**Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο:** Το τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο της Εταιρείας ή τρίτων και η υποδομή αυτών, το οποίο χρησιμοποιείται από την Εταιρεία για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στον Πελάτη.

**Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός:** Ο τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός, χωρίς την προμήθεια του οποίου από τον Πελάτη, είναι αδύνατη η παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που προβλέπει η παρούσα.

**Τηλεπικοινωνιακή Σύνδεση Cyta:** Η απ' ευθείας σύνδεση με το δίκτυο της Εταιρείας για παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

**Υπηρεσία Προεπιλογής Φορέα (CPS):** Η δυνατότητα που παρέχεται στον Πελάτη να επιλέγει σε πάγια βάση οι τηλεφωνικές κλήσεις του να διεκπεραιώνονται αυτόματα από το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο της Εταιρείας, μέσω της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης ενός δημόσιου τηλεπικοινωνιακού οργανισμού, χωρίς την πληκτρολόγηση κωδικού επιλογής φορέα.

**Υπηρεσία Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμής (Χ.Ε.Γ.):** Η δυνατότητα που παρέχεται στον Πελάτη, να εξουσιοδοτήσει την Εταιρεία, προκειμένου η τελευταία να μισθώνει τη γραμμή πρόσβασης του από τον υπόχρεο πάροχο υπό όρους χονδρικής και να του διαθέτει εκτός από τη σύνδεση/πρόσβαση και την παροχή υπηρεσιών δρομολόγησης κλήσεων μέσω της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα. Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν μόνο την παροχή πρόσβασης μέσω γραμμών PSTN.

**Φορέας/Οργανισμός:** Κάθε Φορέας, Οργανισμός, Εταιρεία ή Αρχή που σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία εμπλέκεται στην υλοποίηση/ενεργοποίηση της παροχής Αδειοδοτημένης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU), στην υλοποίηση της φορητότητας αριθμών ή στην ενεργοποίηση αυτόματης Προεπιλογής Φορέα και σε όποια άλλη υπηρεσία (π.χ. ΑΡΥΣ) είναι αναγκαία για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που αιτείται ο Πελάτης.

**Ενιαίος Ευρωπαϊκός Αριθμός Κλήσης Έκτακτης Ανάγκης «112»:** Ο πανευρωπαϊκός Αριθμός Κλήσης Έκτακτης Ανάγκης «112», ο οποίος καλείται για άμεση κρατική βοήθεια, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όπως καταστροφές, αιφνίδια ασθένεια, πυρκαγιά κ.λπ., χωρίς χρέωση, από οποιοδήποτε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο. Η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα διεκπεραίωσης κλήσεων προς τον Αριθμό Έκτακτης Ανάγκης «112» και αποστολής των στοιχείων θέσης του καλούντος (διεύθυνση εγκατάστασης της τηλεφωνικής σύνδεσης, ανεξάρτητα από το αν η σύνδεση είναι ανακινώσιμη) ή/και σε περίπτωση συναίνεσης του πελάτη, τα λοιπά στοιχεία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου, στην αρμόδια Αρχή (Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας). Υπάρχει ο κίνδυνος καθυστέρησης ή αποτυχίας παράδοσης της κλήσης στην Υπηρεσία Έκτακτης Ανάγκης, στην περίπτωση διακοπής ρεύματος. Στην περίπτωση κλήσης στον αριθμό 112, μέσω νομαδικής χρήσης της σύνδεσης, δεν είναι δυνατός ο εντοπισμός της θέσης του καλούντος από την Εταιρεία και η αρμόδια αρχή θα ενημερώνεται ότι ο Πελάτης χρησιμοποιεί νομαδική υπηρεσία.

**Ενιαίος Λογαριασμός:** Ενιαίος Λογαριασμός είναι ο λογαριασμός που λαμβάνει ο συνδρομητής, ο οποίος διατηρεί περισσότερες της μίας ενεργές υπηρεσίες - συνδέσεις στην Εταιρεία (κινητή, σταθερή και internet) με τη μορφή συνδεδεμένων Υπηρεσιών κάτω από τον ίδιο κωδικό Συνδρομητή. Ο Ενιαίος λογαριασμός αποτελείται αφενός από μια συγκεντρωτική ενημέρωση για τις χρεώσεις όλων των συνδεδεμένων υπηρεσιών - συνδέσεων και αφετέρου περιλαμβάνει και επιμέρους χρεωστικές αναλύσεις- παραστατικά ανά υπηρεσία - σύνδεση.

**Contention ratio:** Ο λόγος συγκέντρωσης υπηρεσιών είναι 01/10.

**Rural:** Ευρυζωνική πρόσβαση προϊόντων τύπου VDSL 2 ταχύτητας η οποία καθορίζεται από την Ανώνυμη Εταιρεία Ειδικού Σκοπού (Α.Ε.Ε.Σ.) του έργου Rural Broadband που διαχειρίζεται το αγροτικό ευρυζωνικό δίκτυο της περιοχής του πελάτη.

## 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η Εταιρεία παρέχει Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών μέσω α) πλήρους αδειοδοτημένης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο β) μεριζόμενης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, καθώς και την προμήθεια του σχετικού εξοπλισμού σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, τον εκάστοτε τιμοκατάλογο της Εταιρείας, τις εκάστοτε προσφορές και τον νόμο. Οι υπηρεσίες δύνανται να παρέχονται είτε προσωρινά είτε μόνιμα μέσω της υπηρεσίας Χ.Ε.Γ. Απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών είναι η αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, καθώς η υπηρεσία τηλεφωνίας βασίζεται στην τεχνολογία VoIP. Επιπλέον, η Εταιρεία παρέχει υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω της υπηρεσίας χονδρικής άλλων παρόχων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και σταθερή τηλεφωνία μέσω της Υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα.

## 2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

2.1. Ο Πελάτης υπογράφει την Αίτηση και τη Σύμβαση για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Η Εταιρεία δικαιούται να ζητήσει τα δικαιολογητικά έγγραφα τα οποία αποδεικνύουν την ταυτότητα του Πελάτη (ταυτότητα ή διαβατήριο), τη διεύθυνση κατοικίας του, τον Α.Φ.Μ. και κάθε άλλο σχετικό με την προσήκουσα εκτέλεση της παρούσας, έγγραφο. Η Εταιρεία δικαιούται να της επιδεικνύονται στοιχεία που αποδεικνύουν την οικονομική φερεγγυότητα του Πελάτη και σε κάθε περίπτωση διατηρεί το δικαίωμα να μην ενεργοποιήσει τη Σύμβαση εάν κρίνει ότι ο Πελάτης είναι αφερέγγυος, εάν ο Πελάτης δεν έχει εξοφλήσει ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς του ή για οποιαδήποτε άλλη εύλογη αιτία, κοινοποιώντας την απόφαση αυτή στον Πελάτη.

2.2. Ο Πελάτης, πέραν της Αιτήσεως και της Συμβάσεως, υποχρεούται να προσκομίσει κάθε αναγκαίο δικαιολογητικό και να υπογράψει τα έγγραφα ή/και εξουσιοδοτήσεις προς την Εταιρεία που σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο απευθύνονται σε τρίτους Φορείς/Οργανισμούς και η υπογραφή των οποίων απαιτείται, προκειμένου να διαβιβαστούν από την Εταιρεία, ώστε να καταστεί δυνατή η ενεργοποίηση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Η Εταιρεία στην περίπτωση αυτή ενημερώνει τον Πελάτη για την ημερομηνία ενεργοποίησης αμέσως μόλις ενημερωθεί σχετικά από τον Φορέα/Οργανισμό. Η Εταιρεία έχει δημιουργήσει μηχανισμό επεξεργασίας και προώθησης των αιτήσεων, ώστε ο μέγιστος χρόνος έναρξης της υπηρεσίας να μην ξεπερνά τις 20 εργάσιμες ημέρες. Στην περίπτωση καθυστέρησης ή αδυναμίας ενεργοποίησης των υπηρεσιών από Φορέα/Οργανισμό, η Εταιρεία θα ενημερώνει τον πελάτη, ώστε ο δεύτερος να έχει γνώση του προβλήματος. Η Εταιρεία σε περίπτωση μη ενεργοποίησης ή καθυστέρησης ενεργοποίησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών από τον Φορέα/Οργανισμό δεν υπέχει καμία ευθύνη έναντι του συνδρομητή για τυχόν παραβίαση των υποχρεώσεων του Φορέα/Οργανισμού που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Η Εταιρεία θα ενημερώσει άμεσα τον Πελάτη για τους λόγους καθυστέρησης. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι δύναται να λαμβάνει με μηνύματα sms στο κινητό τηλέφωνο που δηλώνει στην Αίτησή τους κωδικούς πρόσβασης για την ενεργοποίηση των υπηρεσιών του καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά τις παρεχόμενες από την Εταιρεία υπηρεσίες. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει άμεσα την Εταιρεία για τυχόν αλλαγές του κινητού του τηλεφώνου.

2.3. Η Εταιρεία κατά την εύλογη και δίκαιη κρίση της έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης οποιασδήποτε μορφής για την ενεργοποίηση της παρούσας ή πάγιο τέλος επανασύνδεσης σε περίπτωση διακοπής της σύνδεσης με υπαιτιότητα του Πελάτη. Ο συγκεκριμένος όρος δεν ισχύει για προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών. Τα τέλη επανασύνδεσης αναγράφονται στον τιμοκατάλογο κάθε υπηρεσίας, που είναι αναρτημένος στον οικείο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας (<http://www.cyta.gr/el/support/supportMaterial/timokatalogoi>).

## 3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ-ΚΑΤΑΓΕΛΙΑ

3.1. Η ισχύς της Σύμβασης αρχίζει από την ημερομηνία σύναψής της. Η ενεργοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών εξαρτάται από Φορέα/Οργανισμό, που υποχρεούται να ενεργεί εντός των οριζόμενων προθεσμιών από τη Ρυθμιστική Αρχή. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για

καθυστέρηση ενεργοποίησης που οφείλεται σε υπαίτιες πράξεις ή παραλείψεις του Φορέα/Οργανισμού ή τρίτων. Η Εταιρεία δε φέρει ευθύνη για πιθανή διακοπή της τηλεφωνικής σύνδεσης του πελάτη κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης, εφόσον δεν βρίσκεται στο πεδίο ελέγχου της.

- 3.2. Η σύμβαση είναι ορισμένου χρόνου, διάρκειας δώδεκα (12) μηνών ή είκοσι τεσσάρων (24) μηνών όπως ορίζεται από την αντίστοιχη επιλογή στη πρώτη σελίδα της αίτησης, πλην της Υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα (ΠΦ) η οποία είναι αορίστου χρόνου, με ελάχιστη διάρκεια δύο μηνών. Ο Πελάτης τερματίζει την υπηρεσία ΠΦ οποτεδήποτε μετά το πέρας του πρώτου διμήνου, με έγγραφη προειδοποίηση ενός μηνός. Κατά την ημερομηνία συμπλήρωσης της συμβατικής διάρκειας, η Σύμβαση ανανεώνεται αυτόματα για αόριστο χρόνο, εκτός αν ο Πελάτης ή η Εταιρεία εγγράφως ζητήσουν τη μη ανανέωσή της τριάντα (30) ημέρες πριν την ημερομηνία συμβατικής λήξης της. Ο Πελάτης ευθύνεται για την ολοσχερή καταβολή όλων των χρεώσεων που προκύπτουν από την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών μέχρι την οριστική διακοπή τους. Στην περίπτωση που τα μέρη επιθυμούν την ανανέωση της σύμβασης, η τροποποίηση της παρούσας γίνεται και με ηλεκτρονικό μέσο, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, sms, φαξ.
- 3.3. Ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει τη Σύμβαση στα καταστήματα της Εταιρείας ή με αποστολή επιστολής ή με αποστολή τηλεμοιτυπίας ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επισυνάπτοντας σε κάθε περίπτωση αντίγραφο δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου. Η καταγγελία ολοκληρώνεται εντός 8 εργάσιμων ημερών, στα πλαίσια των χρονικών ορίων που τίθενται για τη διακοπή του βρόχου βάσει Ρ.Υ.Ο. Η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της από τον Πελάτη, ιδίως δε των όρων 6 (Υποχρεώσεις Πελάτη) και 9 (Απόρρητο Επικοινωνιών-Προστασία Προσωπικών Δεδομένων) της παρούσας.
- 3.4. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης από τον Πελάτη χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας ή από την Εταιρεία λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη, πριν από τη συμβατική λήξη της παρούσας, ο Πελάτης οφείλει, πέραν της εξόφλησης των λογαριασμών του έως την χρονική στιγμή ισχύος της καταγγελίας, να καταβάλει επίσης στην Εταιρεία Τέλος Αποσύνδεσης το οποίο ανέρχεται σε **6,00€/μήνα** για κάθε μήνα που υπολείπεται μέχρι τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης για το **12μηνο**, και σε **5,00€/μήνα** για κάθε μήνα που υπολείπεται μέχρι τη λήξη της διάρκειας σύμβασης για το **24μηνο**. Για την υπηρεσία Χ.Ε.Γ και Α.Ρ.ΥΣ το Τέλος Αποσύνδεσής ανέρχεται σε **1,25€/μήνα** για κάθε μήνα που υπολείπεται μέχρι τη λήξη της διάρκειας σύμβασης του **24μηνου**. Το ποσό αυτό αφορά στο κόστος που βαρύνει την Εταιρεία έναντι τρίτων για την ενεργοποίηση και απενεργοποίηση της σύνδεσης του Πελάτη με το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της. Προκαταβλητά πάντα τέλη συμψηφίζονται με τις απαιτήσεις της Εταιρείας λόγω της πρόωρης λήξης της Σύμβασης. Σε περίπτωση υποβολής σε άλλο πάροχο αιτήματος φορητότητας, ο Πελάτης δεσμεύεται να εξοφλήσει απολογιστικά τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που λάμβανε από την Εταιρεία μέχρι την ημερομηνία της διακοπής. Το άνω τέλος αποσύνδεσης δεν ισχύει για προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών.
- 3.5. Εάν η ενεργοποίηση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης Cyta αποδειχθεί τεχνικά μη δυνατή, η Εταιρεία θα ενημερώσει άμεσα τον Πελάτη υποδεικνύοντας παράλληλα τυχόν υπάρχουσες εναλλακτικές δυνατότητες που μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες του. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης, εφόσον επιθυμεί να λάβει εναλλακτικές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών από την Εταιρεία, οφείλει να υπογράψει τη σχετική σύμβαση, άλλως έχει δικαίωμα να καταγγείλει άμεσα και αζημίως την παρούσα σύμβαση.
- 3.6. Σε περίπτωση όπου η Σύμβαση ή ανανέωσή της συνάπτεται εντός εμπορικού καταστήματος, ο Συνδρομητής δεν έχει το δικαίωμα ακύρωσης ή υπαναχώρησης. Σε περίπτωση που η Σύμβαση ή η ανανέωσή της συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, κατά τα ειδικώς οριζόμενα στον Ν. 2251/1994 ( όπως εκάστοτε ισχύει), ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από αυτή εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή της υπαναχώρησης ο Υπαναχωρών υποχρεούται να επιστρέψει στην Εταιρεία ό,τι παρέλαβε σε καλή κατάσταση κατάλληλα προς χρήση ενώ δύναται να επιβαρυνθεί με τα εν γένει διαχειριστικά κόσθη και κόσθη έναντι τρίτων όπως αυτά ορίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας, ο οποίος δημοσιεύεται στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας (<http://www.cyta.gr/el/support/supportMaterial/timokatalogoi>). Το δικαίωμα υπαναχώρησης του Πελάτη που προβλέπεται στον παραπάνω νόμο δεν ισχύει μετά την ενεργοποίηση των συμφωνημένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ακόμη και αν η εν λόγω ενεργοποίηση λάβει χώρα πριν την πάροδο της ανωτέρω νόμιμης προθεσμίας υπαναχώρησης (14 ημερολογιακές ημέρες). Σε περίπτωση όπου ο Πελάτης επιλέξει στην Αίτηση η έναρξη των εργασιών για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας να πραγματοποιηθεί πριν την παρέλευση των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών, αποδέχεται να απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

#### 4. ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ ΦΟΡΕΑ (ΠΦ) - ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΓΡΑΜΜΩΝ (Χ.Ε.Γ.)

- 4.1. Ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας (ΠΦ)

καλώντας από το σταθερό του τηλέφωνο για το οποίο έχει ζητήσει την ΠΦ, τον αριθμό: **210 6828482**.

- Με την χρήση του εν λόγω τηλεφωνικού αριθμού ελέγχου προεπιλογής, με ηχογραφημένο μήνυμα ο Πελάτης θα ενημερώνεται ως προς την ενεργοποίηση της σχετικής υπηρεσίας για την τηλεφωνική γραμμή για την οποία έχει αιτηθεί την υπηρεσία αυτή. Η χρέωση κλήσης στον εν λόγω αριθμό ελέγχου προεπιλογής δεν θα υπερβαίνει την αστική χρέωση του δικτύου της Εταιρείας. Η διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας ΠΦ στην τηλεφωνική σύνδεση του Πελάτη θα ολοκληρώνεται εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την ολοκληρωμένη υποβολή των δικαιολογητικών. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για καθυστέρηση ενεργοποίησης που οφείλεται σε υπαίτιες πράξεις ή παραλείψεις του Φορέα/Οργανισμού
- 4.2. Εφόσον η τηλεφωνική γραμμή δε λειτουργεί, η ΠΦ και η Χ.Ε.Γ δεν είναι διαθέσιμη. Η ΠΦ αφορά όλες τις κλήσεις προς Διεθνείς, Αστικούς προορισμούς καθώς και οι κλήσεις προς κινητά. Όλες οι υπόλοιπες κλήσεις, δρομολογούνται μέσω του υπόχρεου παρόχου.
  - 4.3. Ο Πελάτης που επιθυμεί την κατάργηση της Υπηρεσίας ΠΦ και Χ.Ε.Γ με την Εταιρεία δύναται να υποβάλει τη σχετική αίτηση στον ΟΤΕ. Η κατάργηση της υπηρεσίας ΠΦ και Χ.Ε.Γ συνεπάγεται αυτόματα καταγγελία της παρούσας σύμβασης. Ο συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να ακυρώσει την προεπιλογή του για μεμονωμένες κλήσεις πληκτρολογώντας ανά κλήση τον κωδικό επιλογής φορέα άλλου παρόχου.
  - 4.4. Για οποιαδήποτε από τις παρακάτω περιπτώσεις, η αίτηση ΠΦ και Χ.Ε.Γ καταργείται αυτόματα από τον ΟΤΕ: α) Μεταφορά της τηλεφωνικής γραμμής του πελάτη, ή του κατόχου (εφόσον είναι διαφορετικός από τον Πελάτη) η οποία συνεπάγεται και αλλαγή του αριθμού κλήσης (δεν απαιτείται εκ νέου αίτηση στην περίπτωση μεταφοράς της τηλεφωνικής γραμμής χωρίς αλλαγή αριθμού), β) Λύση της σύμβασης τηλεφωνικής σύνδεσης του πελάτη, γ) Αλλαγή για οποιονδήποτε λόγο αριθμού κλήσης της τηλεφωνικής σύνδεσης, δ) Οριστική διακοπή της τηλεφωνικής σύνδεσης για οποιονδήποτε λόγο, ε) Κατάργηση της τηλεφωνικής σύνδεσης από τον πελάτη (ή του κατόχου εφόσον είναι διαφορετικός από τον Πελάτη), (περιλαμβάνεται και η μεταβίβαση/αλλαγή στοιχείων κατόχου τηλεφωνικής σύνδεσης), στ) Εφαρμογή της υπηρεσίας φορητότητας αριθμού, ζ) Υλοποίηση αίτησης κατάργησης Χ.Ε.Γ ή ΠΦ, η) Υλοποίηση αίτησης Χ.Ε.Γ ή ΠΦ σε άλλον Πάροχο ή αλλαγή σχήματος ΠΦ.
  - 4.5. Εφόσον ο Πελάτης και ο Κάτοχος είναι διαφορετικά πρόσωπα, η υπηρεσία παρέχεται εφόσον ο Κάτοχος έχει συναινέσει να γίνει χρήση της σύνδεσης από τον Πελάτη, έχει προσκομίσει έγγραφο που αποδεικνύει την ταυτότητά του και ο Πελάτης αποδέχεται ότι θα χρεώνεται για την υπηρεσία και καθίσταται υπόχρεος έναντι της Εταιρείας. Ο Κάτοχος ευθύνεται για τυχόν ανακριβείς στα στοιχεία του καθώς και έναντι του Πελάτη στην περίπτωση διακοπής ή μεταφοράς της υπηρεσίας. Η Εταιρεία δε φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση που ο Πελάτης ενεργεί κατ' υπέρβαση της πληρεξουσιότητας του κατόχου ή άνευ πληρεξουσιότητας. Ο Πελάτης ενημερώνεται ότι εφόσον η αίτηση για υπηρεσία ΠΦ/Χ.Ε.Γ έγινε από απόσταση έχει δικαίωμα υπαναχώρησης του η οποία πρέπει να κοινοποιηθεί εγγράφως στην Εταιρεία εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την αποστολή των παρόντων όρων. Για την υπηρεσία Χ.Ε.Γ παρέχονται οι ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρονται από την Εταιρεία, όπως αναλύονται στην οικεία ιστοσελίδα της εταιρείας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας ενεργοποίησης της Χ.Ε.Γ για τις αποδεκτές αιτήσεις πρέπει να γίνει εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία ορθής υποβολής τους. Η Χ.Ε.Γ είναι διαθέσιμη μόνο για τις γραμμές του Πελάτη που η υπηρεσία τηλεφωνικής σύνδεσης είναι ενεργοποιημένη τη χρονική στιγμή που πραγματοποιείται ο έλεγχος του αιτήματος ενεργοποίησης της Χ.Ε.Γ και δεν εκκρεμεί αίτηση κατάργησης της σύνδεσης ή η σύνδεση δεν βρίσκεται σε προσωρινή διακοπή.

#### 5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

- 5.1. Η Εταιρεία φροντίζει για την ομαλή λειτουργία του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου και για την προσήκουσα παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο για να διασφαλίζεται η ασφάλεια, η ακεραιότητα και η διατήρηση των λειτουργιών του Δικτύου που εμπίπτει στη σφαίρα ελέγχου της, τηρώντας το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών που επιβάλλεται από τους σχετικούς Κανονισμούς και Αποφάσεις της Ε.Ε.Τ.Τ ή οποιοσδήποτε άλλες διατάξεις του νόμου και των κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδιδόμενων πράξεων, που προβλέπουν αυστηρότερες ή πρόσθετες υποχρεώσεις ως προς την ποιότητα υπηρεσιών. Η Εταιρεία μπορεί να θέτει εκτός λειτουργίας ή να διακόπτει προσωρινά την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών για τη διενέργεια προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης του δικτύου της εφόσον τούτο έχει ρητά γνωστοποιηθεί στους πελάτες προ 24 ωρών, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ανακοίνωσης στον δικτυακό τόπο της Εταιρείας ([www.cyta.gr](http://www.cyta.gr)). Για προγραμματισμένες εργασίες στο δίκτυο του ΟΤΕ έχει υποχρέωση ενημέρωσης μόνο στην περίπτωση προγενέστερης, έγκαιρης και προσήκουσας ενημέρωσής της από τον ΟΤΕ. Περιπτώσεις πιθανής διακοπής της τηλεφωνικής σύνδεσης του πελάτη κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών θα κοινοποιούνται πάντοτε

προηγούμενες από την Εταιρεία προς τον Πελάτη, εφόσον αυτές ελέγχονται από αυτήν ή υπάρχει έγκαιρη ενημέρωση από τον Φορέα/Οργανισμό.

- 5.2.** Πέραν των παραπάνω περιπτώσεων, ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλλει γραπτή αιτιολογημένη αναφορά στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ή Παραπόνων σε περίπτωση που θεωρεί ότι υπάρχει διακοπή ή πλημμελής εκπλήρωση των υποχρεώσεων της Εταιρείας έναντι του. Εφόσον η Εταιρεία επιβεβαιώσει με βάση τα καταγεγραμμένα τεχνικά στοιχεία το αληθές των ισχυρισμών του, προβαίνει σε σχετική πίστωση. Στην περίπτωση βλάβης που έχει ως αποτέλεσμα τη διακοπή υπηρεσιών, άνω της μίας (1) εργάσιμης ημέρας, από την επόμενη εργάσιμη της δήλωσης της βλάβης, αποδίδεται πίστωση εφόσον αποδειχθεί ότι δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Πελάτη ή τρίτου φορέα, ή σε ανωτέρα βία. Η πίστωση πραγματοποιείται αυτόματα, προς τον Πελάτη, σε επόμενο λογαριασμό, εντός τετραμήνου (4μήνου) από την άρση της βλάβης, χωρίς προηγούμενο αίτημα του Πελάτη. Στον λογαριασμό χρέωσης του πελάτη αναγράφεται η πίστωση αυτή και η χρονική περίοδος κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η διακοπή των υπηρεσιών.
- 5.3.** Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για άμεσες ή έμμεσες ζημιές που τυχόν υπέστη ο Πελάτης, για διαφυγόντα κέρδη ή έσοδα, απώλεια ή αλλοίωση δεδομένων ή για οποιαδήποτε άλλη ζημία τυχόν υποστεί ο Πελάτης, εκτός εάν αυτές οφείλονται αποκλειστικά σε υπαιτιότητα της.
- 5.4.** Στην περίπτωση που είναι αδύνατη η παροχή ευρυζωνικής υπηρεσίας, η Εταιρεία οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον πελάτη και να του καταβάλει τυχόν τέλη που έχει πληρώσει για την ενεργοποίηση, εφόσον ο Πελάτης δεν επιθυμεί εναλλακτική υπηρεσία.
- 5.5.** Οι ονομαστικές ταχύτητες ευρυζωνικής πρόσβασης δεν είναι εγγυημένες αλλά αποτελούν τις μέγιστες δυνατές καθώς εξαρτώνται από τεχνικές παραμέτρους εκτός της σφαιράς ελέγχου της Εταιρείας. Τέτοιες παράμετροι είναι ενδεικτικά και όχι περιοριστικά το μήκος και η ποιότητα του χάλκινου καλωδίου που συνδέει το χώρο του Πελάτη με το Αστικό Κέντρο, το μήκος και η ποιότητα της εσωτερικής καλωδίωσης του χώρου του Πελάτη, η ποιότητα και η χωρητικότητα του δικτύου, οι παρεμβολές λόγω εγκατάστασης και λειτουργίας άλλων διατάξεων σταθερής σύνδεσης σας. Η μέγιστη επιτευχθείσα ονομαστική ταχύτητα ανόδου/καθόδου της παρεχόμενης στον Πελάτη ευρυζωνικής πρόσβασης συμφωνείται ότι θα καθορίζεται μετά από την ενεργοποίηση. Σε περίπτωση που η μέγιστη επιτευχθείσα ταχύτητα είναι μικρότερη από την αιτηθείσα, ο Πελάτης μπορεί είτε να την αποδεχτεί είτε να μην την αποδεχτεί και να διακόψει την παρούσα εξοφλώντας την πραγματοποιηθείσα χρήση της σύνδεσης και το τέλος ενεργοποίησης, το οποίο οφείλει να καταβάλει και αν το έχει ήδη καταβάλει δεν δικαιούται να το αναζητήσει. Η Εταιρεία ικανοποιεί κάθε αίτημα, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα δημοσιευμένη εμπορική πολιτική για μεταβολή της ταχύτητας ανόδου/καθόδου και εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό.
- 5.6.** Στα πλαίσια ενεργοποίησης της υπηρεσίας πλήρους αδεσμοποίησης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, εάν ο Πελάτης δεν αιτηθεί φορητότητα του υπάρχοντος αριθμού του, ο αριθμός κλήσης θα ορίζεται από την Εταιρεία. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται για τον αριθμό κλήσης του εγγράφως κατά την κατάθεση της αίτησής του. Η έγγραφη ενημέρωση του αριθμού δε συνεπάγεται μεταβίβαση οποιουδήποτε δικαιώματος επ' αυτού. Ο Πελάτης αποκτά δικαίωμα χρήσης του αριθμού μετά την ενεργοποίηση της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης σύμφωνα με τους παρόντες όρους. Η Εταιρεία δε φέρει ευθύνη για τη διαθεσιμότητα του αριθμού, σε περίπτωση διακοπής της διαδικασίας ενεργοποίησης. Στην περίπτωση που επιθυμεί την μεταβολή του αριθμού κλήσης ή τη μεταφορά του λόγω αλλαγής διεύθυνσης, θα πρέπει να καταβάλει τα ανάλογα τέλη σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.
- 5.7.** Η Εταιρεία υποχρεούται μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών (τηλ. 13877, 13878, 13811, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: cc\_online@hq.cyta.gr ή φαξ: 215555900) να εξετάζει κάθε αίτημα του Πελάτη σχετικά με την παραγγελία, την εγκατάσταση, την έναρξη ή διακοπή, την τιμολόγηση, την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποκατάσταση βλαβών, άμεσα από τη σχετική γνωστοποίηση του Πελάτη. Η Εταιρεία οφείλει να ενημερώσει έγκαιρα τον πελάτη (εφόσον ενημερωθεί επίσημα από τον άλλον φορέα) για το χρονικό διάστημα επιδιόρθωσης των βλαβών.
- 5.8.** Σε περίπτωση διακοπής (προσωρινής ή μόνιμης) της παροχής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η Εταιρεία δε φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση που υποχρεωθεί στην αναστολή των παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών λόγω ανωτέρας βίας ή προς συμμόρφωση με απόφαση, εντολή, οδηγία ή αίτημα Δικαστικής ή Διοικητικής Αρχής, μετά από έγγραφη ειδοποίηση του Πελάτη.
- 5.9.** Η Εταιρεία μπορεί να διακόψει ή να μεταβάλει προσωρινά ή οριστικά την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών κάθε φορά που το κρίνει απαραίτητο, για λόγους που αφορούν την ασφάλεια της λειτουργικότητας, διατήρηση ακεραιότητας και δυσλειτουργία των παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ή/και του Διαδικτύου εν γένει, την προστασία των δεδομένων που μεταδίδονται ή αποθηκεύονται στο δίκτυο της, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, του απορρήτου των πληροφοριών και της προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Η Εταιρεία οφείλει να ενημερώσει προηγούμενως τον Πελάτη εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και εγγράφως (fax ή e-mail) σχετικά με την εν

λόγω διακοπή, με την άπρακτη παρέλευση της οποίας θα επέλθουν τα αποτελέσματα της διακοπής.

- 5.10.** Η Εταιρεία δε φέρει καμία ευθύνη για: α) την ασφάλεια, δηλαδή τη γνησιότητα, ακρίβεια και εμπιστευτικότητα, β) το θεμιτό ή αθέμιτο χαρακτήρα των δεδομένων (data) που λαμβάνει, αποστέλλει, αποθηκεύει ο Πελάτης μέσω της πρόσβασής του στο δίκτυο της, γ) την οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση, θετική ή αποθετική, υλική ή μη ζημία υποστεί ενδεχομένως ο Πελάτης από την πρόσβαση του στο Διαδίκτυο, μέσω της πρόσβασης του στο δίκτυο της Εταιρείας, υποχρεούται όμως να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια αυτών των δεδομένων, δ) για τυχόν διαφορές που θα προκύψουν μεταξύ των Πελατών της ή μεταξύ των Πελατών και τρίτων και οφείλονται σε μηνύματα, δεδομένα, στοιχεία ή πληροφορίες (data) που διακινούνται μέσω του Τηλεπικοινωνιακού της Δικτύου.
- 5.11.** Η ποιότητα των υπηρεσιών τηλεφωνίας που παρέχονται μέσω του Διαδικτύου, μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με το είδος της πρόσβασης του οποίου η Εταιρεία θα διακόπτει τις υπηρεσίες του Πελάτη. Η δήλωση συγκατάθεσης του Πελάτη για την διακοπή των υπηρεσιών καταχωρείται στο αρχείο της Εταιρείας μέσα από τη σχετική επιλογή στην αίτηση και είναι ελεύθερα ανακλητή. Σημειώνεται ότι ενδέχεται η διακοπή να πραγματοποιείται με χρονική καθυστέρηση έως και 5 εργάσιμες ημέρες. Σε αυτή την περίπτωση εφόσον το ανώτατο όριο χρέωσης ξεπεραστεί, οι χρεώσεις λογίζονται νομίμως στον λογαριασμό του πελάτη.

## 6. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

- 6.1.** Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη σωστή συμπλήρωση, την ακρίβεια και ορθότητα των στοιχείων που συμπληρώνει στην Αίτηση και τα λοιπά αναγκαία για την ενεργοποίηση έγγραφα.
- 6.2.** Ο Πελάτης υποχρεούται να δηλώνει στην Εταιρεία εντός πέντε (5) ημερών και εγγράφως (με fax ή επιστολή) τυχόν μεταβολή των στοιχείων (προσωπικών ή άλλων) που περιλαμβάνονται στην Αίτηση και/ή έχει κοινοποιήσει στην Εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, πάσα επίδοση γίνεται εγκύρως στην δηλωθείσα επί της Αιτήσεως διεύθυνση, με την επιφύλαξη της Εταιρείας να καταγγείλει άμεσα την παρούσα.
- 6.3.** Ο Πελάτης δηλώνει ρητώς ότι θα χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σύμφωνα με τον Νόμο, την καλή πίστη και τα συναλλακτικά και χρηστά ήθη και ότι γνωρίζει ότι ευθύνεται πλήρως για κάθε μη νόμιμη χρήση της.
- 6.4.** Η Εταιρεία ενημερώνει με επιστολή τον Πελάτη για καταγγελία ή αίτημα τρίτου. Ο Πελάτης οφείλει να αποκρίνεται με συστημένη επιστολή ή fax εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών σε έγγραφα αιτήματα της Εταιρείας σχετικά με καταγγελίες, αιτήματα ή παράπονα τρίτων προσώπων ή την ανακίνωση δεδομένων του σε τρίτους.
- 6.4.** Ο Πελάτης υποχρεούται, εφ' όσον απαιτείται και κατόπιν συνεννόησης με την Εταιρεία, να επιτρέπει την είσοδο εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων της Εταιρείας στην κατοικία του και την πρόσβαση στο ηλεκτρικό και τηλεπικοινωνιακό δίκτυο που βρίσκεται εγκατεστημένο εκεί, προκειμένου να πραγματοποιηθούν εργασίες εγκατάστασης, συντήρησης ή επισκευής του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου, καθώς και οποιοσδήποτε άλλες αναγκαίες ενέργειες για την ορθή εκτέλεση της Σύμβαςης. Ο Πελάτης ευθύνεται απέναντι στην Εταιρεία και οφείλει να έχει εξασφαλίσει την απαραίτητη προηγούμενη συναίνεση τρίτων προσώπων για τα ανωτέρω, σε περίπτωση που τρίτα πρόσωπα δικαιούνται να αρνηθούν την εκτέλεση των ανωτέρω εργασιών στον χώρο του πελάτη ή σε κοινόχρηστο χώρο. Ο Πελάτης υποχρεούται να ελέγχει την καλή λειτουργία του εσωτερικού του δικτύου, δηλαδή από το σημείο εισόδου του χάλκινου καλωδίου της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης μέχρι το χώρο εγκατάστασης του τερματικού εξοπλισμού. Το τμήμα αυτό του δικτύου ανήκει στον Πελάτη ο οποίος ευθύνεται και βαρύνεται αποκλειστικά για την αποκατάσταση των βλαβών στο τμήμα αυτό.
- 6.5.** Ο Πελάτης ευθύνεται πλήρως για την καλωδίωση και την ποιότητα αυτής από τον καταναμητή του κτιρίου έως την οικία του και για την καλωδίωση εντός της οικίας του. Ο Πελάτης θα αναφέρει άμεσα οποιαδήποτε βλάβη στην παροχή των υπηρεσιών του. Η εταιρεία φέρει ευθύνη για την ποιότητα των υπηρεσιών από την ημερομηνία κοινοποίησης της βλάβης στην εταιρεία.
- 6.6.** Ο Πελάτης δε δικαιούται να επεμβαίνει με οποιοδήποτε τρόπο ή μέσο στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο ή στον υπάρχοντα εξοπλισμό που εξυπηρετεί τη σύνδεσή του με αυτό, φέρει δε την πλήρη ευθύνη σε περίπτωση τέτοιας επεμβάσεως.

- 6.7. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Εταιρεία για την ύπαρξη εξοπλισμού (συναγεμιάς, fax, POS κ.λπ.) που είναι συνδεδεμένος με την τηλεφωνική γραμμή του. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει σε περίπτωση που ο εξοπλισμός δεν είναι κατάλληλος για την παρεχόμενη σύνδεση κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.
- 6.8. Ο Πελάτης υποχρεούται να κάνει καλή χρήση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών συμπεριλαμβανομένου του εξοπλισμού που του έχει παραχωρηθεί από την Εταιρεία, τηρώντας την ισχύουσα νομοθεσία, τους όρους της Σύμβασης, τα χρηστά ήθη και τις οδηγίες της Εταιρείας, όπως αυτές αναγράφονται στα συστήματα πρόσβασης στις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ή κοινοποιούνται με άλλον τρόπο στον Πελάτη από την Εταιρεία. Οι Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που περιλαμβάνουν το δικαίωμα απεριόριστης χρήσης από τον Πελάτη έναντι σταθερού μηνιαίου τιμήματος θα προορίζονται αποκλειστικά και μόνο για οικιακή χρήση, αποκλειόμενης κάθε είδους επαγγελματικής χρήσης (ενδεικτικά call center, περίπτερο, internet cafe ή κάθε άλλης χρήσης διαφημιστικής, εμπορικής, κλπ.) έναντι ανταλλάγματος (εξαιρούνται τα εταιρικά πακέτα). Χρήση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που συνιστά υπερβολική ή αφύσικη χρήση (ενδεικτικά σε συνδυασμό με αυτόματους μηχανισμούς κλήσεων, συνεχής ή εκτεταμένη εκπομπή/πρωώθηση κλήσεων, τηλεπωλήσεις ιδίως για εμπορικούς, πολιτικούς, φιλανθρωπικούς κ.λπ. σκοπούς, η μαζική αποστολή φραξ ή ηχογραφημένων μηνυμάτων, η συστηματική σύνδεση για ανταλλαγή δεδομένων, ιδίως η πρόσβαση στο Διαδίκτυο ή σε βάσεις δεδομένων και εν γένει η υπερβαίνουσα τη συνήθη και αναμενόμενη με βάση το μέσο όρο χρήσης ενός μέσου οικιακού συνδρομητή) θα δίνει το δικαίωμα στην Εταιρεία να αναστείλει άμεσα τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών κατόπιν σχετικής ειδοποίησής προς τον Πελάτη και να ενεργοποιήσει αυτές εκ νέου εφόσον ο Πελάτης συναινεί να ενταχθεί σε κατηγορία Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με διαφορετικό μηνιαίο τίμημα (π.χ. Επαγγελματικής Χρήσης). Σε κάθε περίπτωση, ενδεικτικά όχι περιοριστικά η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον Πελάτη να καταβάλει το αντίτιμο των κλήσεων που συνιστούν αφύσικη ή υπερβολική χρήση, να υποβάλει μηνυτήρια αναφορά, όπου απαιτείται και να αποκαταστήσει κάθε άλλη ζημία της. Ως υπερβολική ή αφύσικη χρήση νοείται η χρήση που δεν είναι οικιακή, αλλά επαγγελματική (εξαιρουμένων των εταιρικών πακέτων) ή άλλη χρήση έναντι ανταλλάγματος, όπως η χρήση που αναφέρεται ενδεικτικά στα ανωτέρω παραδείγματα της παρούσας παραγράφου, της Εταιρείας φέρουσας το σχετικό βάρος απόδειξης. Ο Πελάτης υποχρεούται να συμμορφώνεται με την εκάστοτε δημοσιοποιούμενη πολιτική αποδεκτής και ορθής χρήσης των υπηρεσιών και του Δικτύου της Εταιρείας, όπως αυτή αναρτάται στην ιστοσελίδα της και τροποποιείται ή επικαιροποιείται κάθε φορά. Η Εταιρεία, προκειμένου να παρέχει ποιοτικές και λειτουργικές υπηρεσίες για το σύνολο των συνδρομητών της, δύναται να εφαρμόσει πολιτική ορθής χρήσης για τις υπηρεσίες της ή προσφορές που περιλαμβάνουν απεριόριστη χρήση. Η απεριόριστη χρήση μπορεί να αφορά σε χρήση υπηρεσιών φωνής. Στην περίπτωση που συνδρομητής ξεπεράσει το όριο χρήσης όπως αυτό ορίζεται στην εκάστοτε εμπορική πολιτική της Εταιρείας ή στο παρόν άρθρο (6.8) η Εταιρεία, κατόπιν προηγούμενης ενημέρωσης του πελάτη, διατηρεί το δικαίωμα να προχωρήσει, μετά την υπέρβαση του ορίου, σε επιβολή περαιτέρω χρέωσης ή/και μεταφοράς του συνδρομητή σε άλλο πρόγραμμα, ή/και στη διακοπή ή/και εξαιρέση του από την υπηρεσία/προσφορά, ή/και από το δίκτυο της, προσωρινά ή επ' αόριστον, χωρίς άλλη προειδοποίηση. Η κατανάλωση του απεριόριστου χρόνου ισχύει ανά ημερολογιακό μήνα ανεξάρτητα από την ημερομηνία τιμολόγησης.
- 6.9. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δε συμμορφώνεται με τους όρους της Σύμβασης, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης προς τον Πελάτη, κατά την κρίση της να προβεί άμεσα σε μερική ή/και ολική διακοπή της υπηρεσίας, προκειμένου να προστατεύσει τους πελάτες της αλλά και την ίδια από ανεπιθύμητες ενέργειες και παρενέργειες που προκύπτουν από την κατάχρηση των προσφερομένων υπηρεσιών. Περαιτέρω, σε περίπτωση που η Εταιρεία ζημιωθεί με οποιονδήποτε τρόπο από πράξεις ή παραλείψεις του Πελάτη, ο τελευταίος υποχρεούται να ανορθώσει κάθε ζημία της Εταιρείας και η Εταιρεία δικαιούται να καλέσει τον Πελάτη ως δικονομικό εγγυητή στις σχετικές διαδικασίες ενώπιον των Διοικητικών Αρχών και Δικαστηρίων.
- 6.10. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται για την πολιτική της Εταιρείας, τις ισχύουσες τιμές, τους τύπους των κλήσεων που εξαιρούνται από τυχόν δωρεάν χρόνο που προσφέρεται σε κάθε πακέτο υπηρεσιών (π.χ. κλήσεις προς δίκτυα του εξωτερικού) και τις οδηγίες για προστασία του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών, από το δικτυακό τόπο ή τα σημεία πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών της Εταιρείας.
- 6.11. Το όνομα χρήστη (username) και ο κωδικός πρόσβασης (password) χορηγούνται για αυστηρά προσωπική χρήση. 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 του στοιχείων στο διαδίκτυο. Σε περίπτωση απώλειας του κωδικού πρόσβασης (password) του Πελάτη ή χρήσης του από τρίτον (με ή χωρίς τη συναίνεση του Πελάτη), ο Πελάτης οφείλει άμεσα να ενημερώσει εγγράφως την Εταιρεία. Κατά το χρονικό

διάστημα μέχρι να περιέλθει στην Εταιρεία το σχετικό έγγραφο ενημέρωσης, ο Πελάτης ευθύνεται αποκλειστικά και μόνον αυτός για οποιαδήποτε ζημία ή βλάβη προκύψει σε αυτόν ή την Εταιρεία από παράνομη χρήση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Για λόγους ασφαλείας, όπως αυτοί εξειδικεύονται στην εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική ασφαλείας της Εταιρείας, η Εταιρεία δικαιούται να διακόψει την πρόσβαση του πελάτη στο Δίκτυο της Εταιρείας.

- 6.12. Σε συμπλήρωση των ανωτέρω αναφερόμενων, κακή χρήση συνιστά, ενδεικτικά, η απόπειρα ιδιοποίησης του κωδικού πρόσβασης άλλου πελάτη, η αποστολή μη ζητηθέντων ή/και μεγάλου αριθμού μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails) προς λίστες παραληπτών και παρά τη θέλησή τους (spamming), η χρήση του διαδικτύου με σκοπό την παρεμπόδιση της λειτουργίας αυτού ή της χρήσης του από τρίτους, η διάπραξη αξιόποινων πράξεων όπως η διακίνηση παράνομου, πειρακτικού ή πορνογραφικού υλικού, η πρόσβαση σε ιστοσελίδες των οποίων με απόφαση αρμόδιας αρχής έχει απαγορευτεί και διακοπεί η εν λόγω πρόσβαση ή 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 επίδοση σε πράξεις που συνιστούν παράνομη πρόσβαση ή απόπειρα πρόσβασης στα υπολογιστικά συστήματα της εταιρείας ή τρίτων. Η Εταιρεία δικαιούται να διαγράφει από τον εξυπηρετητή (server) της περιεχόμενο που αντιβαίνει στον νόμο, τα χρηστά ήθη και τη Σύμβαση, το οποίο τυχόν υποπέσει στην αντίληψή της με νόμιμο τρόπο. Κακή χρήση εκ μέρους του Πελάτη δίνει στην Εταιρεία τα δικαιώματα του όρου 3.4, 6.8 και 6.9 ανωτέρω. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι το Διαδίκτυο είναι ανοιχτό περιβάλλον, ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την φύλαξη των προσωπικών του δεδομένων, ότι οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα ασφαλείας για να αποτρέψει την παράνομη χρήση του δικτύου από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Η Εταιρεία δηλώνει ρητώς ότι δεν προβαίνει εκ των προτέρων σε έλεγχο του περιεχομένου που μεταδίδεται μέσω του δικτύου της και επομένως ουδεμία ευθύνη φέρει σχετικά με το περιεχόμενο στο οποίο ο Πελάτης αποκτά πρόσβαση ή/και λαμβάνει μέσω των Υπηρεσιών που του παρέχονται από την Εταιρεία.
- 6.13. Στην περίπτωση που ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός που είτε παρέχεται από την Εταιρεία ή που έχει προμηθευτεί ο Πελάτης διαθέτει δυνατότητα ασύρματης πρόσβασης, ο Πελάτης οφείλει να περιορίσει τη δυνατότητα ασύρματης πρόσβασης με τη χρήση ειδικών κωδικών κλειδωμάτων που παρέχονται από τον τερματικό εξοπλισμό. Ο Πελάτης ευθύνεται πλήρως για το περιεχόμενο που διακινείται μέσω της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης Cyta.
- 6.14. Εάν οι Υπηρεσίες παρέχονται σε χώρο με πολλούς κατοίκους ή διαμενόντες οι επαγγελματική εγκατάσταση με πολλούς χρήστες, ο Πελάτης βεβαιώνει ότι έχει ενημερώσει και οφείλει να κρατά στο μέλλον ενήμερους όλους τους χρήστες με τον κατά περίπτωση πρόσφορο τρόπο για την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών.
- 6.15. Σε περίπτωση νομαδικής χρήσης των γεωγραφικών αριθμών, χρησιμοποιείται ο Εθνικός Κωδικός Προορισμού της μόνιμης διεύθυνσης που δηλώνει ο Πελάτης. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να κάνει σε μόνιμη βάση χρήση, εκτός των ορίων της γεωγραφικής περιοχής για την οποία εκχωρήθηκε ο αριθμός.
- ## 7. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ
- 7.1. Για τη λειτουργία των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η Εταιρεία δύναται να παρέχει στον Πελάτη τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό ή να προτείνει τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό τρίτων. Ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός που παρέχεται από την Εταιρεία είναι πιστοποιημένος και ενδεδειγμένος σύμφωνα με την ελληνική και κοινοτική νομοθεσία. Οι όροι χρήσης και εγκατάστασης, η εγγύηση λειτουργίας, η συντήρηση και αποκατάσταση τυχόν βλάβης κατά τη διάρκεια της εγγύησης ή και μετά τη λήξη αυτής, καθορίζονται πάντοτε από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση, ούτε και εγγυάται την κατασκευαστική ποιότητα και την λειτουργικότητα του εξοπλισμού, ούτε και την έλλειψη ιδιοτήτων, είτε εξ αρχής είτε μεταγενέστερα, για τις οποίες οι κατασκευαστές είχαν παράσχει σχετικές υποσχέσεις.
- 7.2. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει να προμηθευτεί τον τερματικό εξοπλισμό από την Εταιρεία, η Εταιρεία παραχωρεί στον Πελάτη τον ενδεδειγμένο για τη σύνδεσή του με το δίκτυο της, τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό. Αν το ζητήσει ο Πελάτης, η Εταιρεία προβαίνει σε εγκατάσταση του εξοπλισμού στο χώρο του Πελάτη με δαπάνη του, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο της εταιρείας. Σε κάθε άλλη περίπτωση ο Πελάτης φέρει την ευθύνη της εγκατάστασης του εξοπλισμού.
- 7.3. Σε περίπτωση που ο Πελάτης κατά την απόλυτη κρίση του έχει προμηθευτεί εξοπλισμό από τρίτο και ο εν λόγω εξοπλισμός δεν είναι ο προτεινόμενος από την Εταιρεία, η τελευταία δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για την τήρηση οποιασδήποτε προθεσμίας και εν γένει την προσήκουσα παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα πλαίσια της παρούσας συμφωνίας. Ο Πελάτης ευθύνεται πλήρως για τη συμβατότητα του εν λόγω εξοπλισμού με το Δίκτυο, την εγκατάσταση και συντήρησή του, την άρση οποιωνδήποτε

προβλημάτων οφείλονται στον εν λόγω εξοπλισμό και την ενεργοποίησή του, ώστε να εκκινήσει η προθεσμία για την ενεργοποίηση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

- 7.4.** Εφόσον ο Πελάτης δεν επιθυμεί να προμηθευτεί τον Τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό από τρίτον, η Εταιρεία του παρέχει δωρεάν τον Τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, υπό τη μορφή χρησιδανείου. Σε αυτή τη περίπτωση ο εξοπλισμός παραμένει στην κυριότητα της Εταιρείας. Ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα για οποιαδήποτε χρήση άλλη της συμφωνηθείσας ή να χρησιδανείσει, μισθώσει, εκχωρήσει προς κάθε φυσικό νομικό πρόσωπο τον εξοπλισμό προκειμένου να συνδεθεί με τρίτο μέρος ή να επωφεληθεί υπηρεσιών παρεχόμενων από τρίτο. Με τη λήξη ή λύση της σύμβασης ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει άμεσα στην Εταιρεία τον εξοπλισμό που του χρησιδάνεισε η Εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, θα πρέπει να καταβάλει το αντίτιμο αυτού εφάπαξ όπως αυτό ορίζεται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας, ο οποίος δημοσιεύεται στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας (<http://www.cyta.gr/el/support/supportMaterial/timokatalogoi>). Η Εταιρεία θα ενημερώσει τον πελάτη για τη διαδικασία επιστροφής του modem.
- 7.5.** Ο Πελάτης οφείλει να εξασφαλίζει πρόσβαση στον χώρο του και σε κοινόχρηστους χώρους σε εξουσιοδοτημένο τεχνικό προσωπικό της Εταιρείας για διεξαγωγή μετρήσεων ή εγκαταστάσεων και στα πλαίσια συντήρησης, ελέγχου και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού, σε περίπτωση προμήθειας του εξοπλισμού από την Εταιρεία.
- 7.6.** Η Εταιρεία δε φέρει ευθύνη σε περίπτωση βλάβης στην πρόσβαση και/ή στη λειτουργία ευρυζωνικής γραμμής και στην τηλεφωνική γραμμή του Πελάτη που οφείλεται σε επέμβαση ή ρύθμιση του εξοπλισμού ή σε οποιαδήποτε άλλη πράξη ή παράλειψη του Πελάτη.
- 7.7.** Οι βλάβες ή δυσλειτουργίες του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού της Εταιρείας που παρέχεται ως χρησιδάνειο στον Πελάτη επιδιορθώνονται από την Εταιρεία. Σε κάθε άλλη περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να προμηθευτεί τον Εξοπλισμό από τρίτο και να μην τον χρησιδανείσει από την Εταιρεία, οι βλάβες ή δυσλειτουργίες επιδιορθώνονται από τον κατασκευαστή ή τον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο του ή όποιον άλλον υπεύθυνο σύμφωνα με τον νόμο, με πρωτοβουλία του Πελάτη χωρίς καμία απολύτως ανάμιξη της Εταιρείας και σύμφωνα με τους όρους της σχετικής εγγύησης. Κατά το χρονικό διάστημα επισκευής του εξοπλισμού, ο Πελάτης δε θα δικαιούται να απαιτήσει οποιαδήποτε μείωση ή πίστωση των συμφωνηθέντων τελών ή χρεώσεων. Η Εταιρεία κατά την κρίση της διατηρεί το δικαίωμα αντικατάστασης του εξοπλισμού με άλλον ισοδύναμο εξοπλισμό.
- 7.8.** Ο Πελάτης ευθύνεται πλήρως για οποιαδήποτε ζημιά προκληθεί στο δίκτυο της Εταιρείας από τη χρήση μη εγκεκριμένου από την Εταιρεία εξοπλισμού ή/και από τη μη προσηκούμενη χρήση του τοπικού βρόχου.

## 8. ΧΡΕΩΣΕΙΣ-ΠΛΗΡΩΜΕΣ

- 8.1.** Για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ο Πελάτης χρεώνεται με βάση τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας, ο οποίος δημοσιεύεται στον δικτυακό τόπο της Εταιρείας (<http://www.cyta.gr/el/support/supportMaterial/timokatalogoi>). Το πρόγραμμα που επιλέγει ο πελάτης προσαρτάται στην παρούσα ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Η χρέωση αρχίζει από την ημερομηνία ενεργοποίησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, ήτοι την ημερομηνία που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση.
- 8.2.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει ρητά, ότι κάθε μηνιαίος ή συγκεντρωτικός λογαριασμός ή κάθε απόσπασμα λογαριασμού που η Εταιρεία τηρεί στο μηχανογραφικό της σύστημα σε ηλεκτρονικό κέντρο και ο οποίος περιλαμβάνει τις χρεούμενες μονάδες τηλεφωνικών συνδιαλέξεων και των λοιπών παρεχόμενων υπηρεσιών και το ποσό που προκύπτει συνενεμία αυτών, σύμφωνα με το ισχύον κάθε φορά τιμολόγιο, καθώς και τις λοιπές επιβαρύνσεις, θα συνιστά πλήρη απόδειξη της οφειλής του Πελάτη προς την Εταιρεία από πάγια τέλη, τέλη χρήσεων και πρόσθετες παρεχόμενες υπηρεσίες.
- 8.3.** Για την ενεργοποίηση ή μεταφορά της Τηλεπικοινωνιακής Σύμβασης Cyta, ο Πελάτης χρεώνεται με τα αντίστοιχα τέλη σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Ομοίως χρεώνεται και για την αλλαγή ή μεταφορά αριθμού κλήσης μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Όλα τα τέλη αναγράφονται στον τιμοκατάλογο κάθε υπηρεσίας, που είναι αναρτημένος στον οικείο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας.
- 8.4.** Μετά την εξάντληση των επιλεγμένων χρόνων ομιλίας, οι κλήσεις τηλεφωνίας χρεώνονται βάσει του τρέχοντος τιμοκαταλόγου. Λεπτά ομιλίας που δεν έχουν εξαντληθεί εντός του μήνα, δε μεταφέρονται στον επόμενο.
- 8.5.** Τεχνικός έλεγχος για την αποκατάσταση της βλάβης, που οφείλεται σε υπαιτιότητα του Πελάτη, την εγκατάσταση εξοπλισμού καθώς και άσκοπη μετάβαση τεχνικού για ενέργειες αποκατάστασης βλάβης, χρεώνονται σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας.
- 8.6.** Το κόστος των κλήσεων προς αριθμούς ειδικής χρέωσης και προορισμούς εξωτερικού δύναται να μεταβάλλεται ανάλογα με τον καλούμενο προορισμό.
- 8.7.** Εφόσον ο Πελάτης επιλέξει την ηλεκτρονική μορφή ανάλυσης κλήσεων έχει πρόσβαση στο βασικό επίπεδο αναλυτικής χρέωσης στην οικεία ιστοσελίδα της Εταιρείας με τη χρήση κωδικών πρόσβασης που του αποστέλλονται με κάθε ασφαλές πρόσφορο μέτρο. Ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί τους

κωδικούς πρόσβασης μυστικούς και να μην τους καθιστά προσπούς σε οποιονδήποτε τρίτο.

- Ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιεί άμεσα την Εταιρεία σε περίπτωση που αντιληφθεί, απώλεια κλοπή, διαρροή κωδικών που επιτρέπουν τη χρήση υπηρεσιών της Εταιρείας.
- 8.8.** Ο ισχύων σήμερα τιμοκατάλογος γνωστοποιείται στον πελάτη στα σημεία πώλησης των υπηρεσιών της Εταιρείας και μέσω του δικτυακού τόπου. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής του ισχύοντος κάθε φορά τιμοκαταλόγου. Τυχόν αύξηση των τιμών του τιμοκαταλόγου της Εταιρείας τίθεται σε ισχύ μετά από έναν (1) μήνα ή νωρίτερα σύμφωνα με τον νόμο και δημοσιεύεται σωρευτικά: i) στην ιστοσελίδα και ii) με αναφορά σε εμφανές σημείο του έντυπου λογαριασμού ή σε σχετικό έντυπο που συνοδεύει το έντυπο του λογαριασμού ή, στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν έχει επιλέξει να του αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός, τότε η ενημέρωση γίνεται διά του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ειδοποίηση για την έκδοση του λογαριασμού ηλεκτρονικά. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει εγγράφως την παρούσα αζημίως, εντός χρονικού διαστήματος δύο (2) μηνών από τη θέση των τροποποιήσεων σε ισχύ. Στις περιπτώσεις: α) μείωσης τιμολογίων, β) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις, γ) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, κλήσεις σε σύντομους κωδικούς και κλήσεις σε μη γεωγραφικούς αριθμούς (εξαιρουμένων των κλήσεων προς αριθμούς κινητής τηλεφωνίας), η ενημέρωση για την τροποποίηση τιμολογίων αρκεί να γίνεται μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας, κατά το συντομότερο δυνατό χρόνο. Στις περιπτώσεις τροποποίησης του τιμολογίου που εγκρίνονται ή καθορίζονται κατόπιν σχετικών Αποφάσεων της ΕΕΤΤ ο χρόνος εφαρμογής τους ορίζεται ανά περίπτωση με την σχετική απόφαση.
- 8.9.** Η Εταιρεία θα εκδίδει λογαριασμό προς τον Πελάτη κάθε μήνα, οι χρεώσεις που αφορούν μέρος ενός μήνα (π.χ. πρώτος λογαριασμός) υπολογίζονται ποσοστιαία ανά ημέρα. Ο πελάτης θα προκαταβάλλει το πάγιο του επόμενου μήνα. Ο πρώτος λογαριασμός θα εκδίδεται την πρώτη μέρα του επόμενου μήνα από την ημερομηνία ενεργοποίησης.
- 8.10.** Ο λογαριασμός θα εκδίδεται την πρώτη μέρα του εκάστου επόμενου μήνα και θα είναι πληρωτέος εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσής του. Θα εξοφλείται σύμφωνα με τον τρόπο πληρωμής που επιλέγει ο Πελάτης. Τυχόν επιβαρύνσεις που προκύπτουν από την μέθοδο πληρωμής μέσω τρίτων, αναγράφονται στον εκδιδόμενο λογαριασμό. Καθυστερήση εξόφλησης του λογαριασμού επιβαρύνεται με τόκο υπερημερίας.
- 8.11.** Ο Πελάτης ευθύνεται για την εξόφληση του λογαριασμού για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που περιλαμβάνονται σε αυτόν, ακόμα και αν οι Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών χρησιμοποιήθηκαν από οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο. Ο Πελάτης θα ειδοποιεί την Εταιρεία αμέσως σε περίπτωση που εγκαταλείψει σε οποιοδήποτε χρόνο την κατοχή ή/και τον έλεγχο ή/και την ιδιοκτησία οποιοδήποτε χώρου είναι εγκατεστημένη η σύνδεση.
- 8.12.** Ο Πελάτης θα εξετάζει τον λογαριασμό και θα ελέγχει τις πιστωτικές και χρεωστικές καταχωρήσεις που απεικονίζονται σε αυτόν και θα ειδοποιεί εγγράφως την Εταιρεία σχετικά με κάθε τυχόν παράλειψη ή σφάλμα του λογαριασμού. Μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού χωρίς την προβολή αντίρρησης από τον Πελάτη, συμφωνείται ότι ο λογαριασμός θεωρείται ακριβής και ότι έγινε σωστή χρέωση από την Εταιρεία, και αποτελεί νόμιμο αποδεικτικό μέσο και έγγραφο κατά την έννοια του νόμου για την πλήρη απόδειξη οφειλής του Πελάτη για ολόκληρο το ποσό που αναφέρει, επιτρεπομένης της ανταποδείξεως.
- 8.13.** Με την επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματός της η Εταιρεία δικαιούται να προβεί σε μονομερή προσωρινή διακοπή της Υπηρεσίας προς τον Πελάτη λόγω ληξήροθες και απαιτητής οφειλής του προς την Εταιρεία, μετά από την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφου ειδοποίησης προς τον Πελάτη, μέσω του λογαριασμού του και μέσω αποστολής σχετικού SMS, ενώ μπορεί να προβεί σε οριστική διακοπή για τους ίδιους λόγους μόνο μετά από την πάροδο εξήντα (60) ημερών από την προσωρινή διακοπή της παροχής. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η προσωρινή ή οριστική διακοπή χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση στις περιπτώσεις απάτης ή επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ή μη εξόφλησης των εκδοθέντων λογαριασμών. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Εταιρείας να αποφασίσει μονομερώς σε ποιες από τις μη χρεώσιμες υπηρεσίες και για ποιο διάστημα ο Πελάτης έχει πρόσβαση, όταν βρίσκεται σε μονομερή προσωρινή διακοπή. Κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής και εφόσον είναι συμβατό με τη συγκεκριμένη υπηρεσία επιτρέπεται η λήψη εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων που δε συνεπάγονται χρέωση για τον Πελάτη.
- 8.14.** Η Εταιρεία μόνο κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής των εξήντα (60) ημερών δύναται να χρεώνει τα πάγια τέλη της σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο συμπεριλαμβανομένων και τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα. Εξαίρεση αποτελεί η περίπτωση όπου η προσωρινή διακοπή διαρκεί ολόκληρη την περίοδο τιμολόγησης οπότε η Εταιρεία θα χρεώνει μόνο τα παρακάτω πάγια τέλη συντήρησης σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο που αντιστοιχούν



στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τις οποίες δεν υφίσταται προσωρινή διακοπή, μη συμπεριλαμβανομένων τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών. Η Εταιρεία δεν παρέχει ενημέρωση σε περίπτωση υπέρβασης της κατανάλωσης του οικονομικού προγράμματος ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών. Κατά την προσωρινή διακοπή η Εταιρεία ενημερώνει τον συνδρομητή μέσω του λογαριασμού του για τις κατωτέρω χρεώσεις και ο συνδρομητής δύναται να αιτηθεί την άμεση οριστική διακοπή του.

- 8.15.** Με την επιφύλαξη κάθε νομίμου δικαιώματός της, η Εταιρεία δικαιούται να προβεί σε μονομερή οριστική διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τον Πελάτη λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του προς την Εταιρεία, μόνο μετά την πάροδο εξήντα (60) ημερών από την προσωρινή διακοπή της παροχής για τον ίδιο λόγο, σύμφωνα με τα παραπάνω, και έπειτα από κοινοποίηση προς αυτόν σχετικής έγγραφης ειδοποίησης μέσω του λογαριασμού του και μέσω αποστολής σχετικού SMS. Η οριστική διακοπή και αποσύνδεση του Πελάτη από το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο θα επέρχεται χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του σε περιπτώσεις απάτης ή επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης. Σε περίπτωση οριστικής διακοπής, η Εταιρεία δεσμεύει τον τηλεφωνικό αριθμό που έχει εκχωρήσει για μέχρι και έξι (6) μήνες από την διακοπή των υπηρεσιών του Πελάτη, πριν εκχωρήσει τον αριθμό αυτό εκ νέου σε άλλο Πελάτη.

Προϊόν	2play			ΧΕΓ	ΧΕΓ-ΑΡΥΣ
	24 Mbps	35 Mbps	50 Mbps		
Ταχύτητα	24 Mbps	35 Mbps	50 Mbps	-	24 Mbps
Τέλος διατήρησης Σύνδεσης	16,94€	20,11€	20,11€	15,88€	24,35€

- 8.16.** Σε περίπτωση προσωρινής και/ή οριστικής διακοπής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, σύμφωνα με τα παραπάνω, ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει πλήρως όλους τους εκκρεμείς λογαριασμούς, καθώς και τα τέλη επανασύνδεσης, που είναι αναρτημένα στον Επίσημο Τιμοκατάλογο της Εταιρείας, στην οικεία ιστοσελίδα προκειμένου να επανασυνδεθεί με το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο και να κάνει εκ νέου χρήση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Σε περίπτωση που ο λογαριασμός ή μέρος αυτού δεν εξοφλείται εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας, η Εταιρεία θα δικαιούται να αναζητήσει τόκους υπερημερίας. Σε περίπτωση μη έγκαιρης εξόφλησης του λογαριασμού, η Εταιρεία δικαιούται να διακόψει την τηλεφωνική σύνδεση για την οποία υφίσταται η οφειλή με τις προϋποθέσεις διακοπής που ορίζει ο νόμος. Σε περίπτωση οριστικής κατάργησης καθίστανται απαιτητές όλες οι οικονομικές υποχρεώσεις του Πελάτη προς την εταιρεία. Στην περίπτωση επανασύνδεσης, η Εταιρεία επιφυλάσσει του δικαιώματός της να χορηγήσει νέο αριθμό σύνδεσης, εφόσον έχει παρέλθει διάστημα έξι (6) μηνών. Σε περίπτωση μεταφοράς της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης σε άλλον πάροχο με αίτημα του Πελάτη, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών από την Εταιρεία έως τη στιγμή της μεταφοράς της γραμμής στον επιλεγμένο πάροχο.
- 8.17.** Συμφωνείται και συνομολογείται ότι αναγνωρίζεται στην Εταιρεία μονομερές δικαίωμα δύναμι του οποίου η Εταιρεία, κατά την εύλογη και δίκαιη κρίση της, καθορίζει ύψος πιστωτικού ορίου του Πελάτη για την πραγματοποίηση κλήσεων ανά δηλωθείσα τηλεφωνική σύνδεση. Με την εξάντλησή του, η Εταιρεία δικαιούται να εκδίδει το σχετικό φορολογικό στοιχείο, καθώς και να αναστέλλει προσωρινά την παροχή της υπηρεσίας.
- 8.18.** Συμφωνείται ότι η Εταιρεία δικαιούται να προβαίνει σε έλεγχο φερεγγυότητας του Πελάτη και να ασκεί τα δικαιώματά της είτε προχωρώντας στη σύναψη της παρούσας, είτε μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, να διακόψει προσωρινά ή οριστικά την παροχή της υπηρεσίας, αν βάσιμα κρίνει ότι ο Πελάτης είναι αφερέγγυος και αρνείται, να καταβάλει το είδος και ύψος της εγγύησης που του ζητείται, η οποία επιστρέφεται ατόκως στον Πελάτη κατά τη λύση της παρούσας, συμψηφιζόμενη ανάλογα με τις ληξιπρόθεσμες και απαιτητές οφειλές του Πελάτη. Σε περίπτωση προσωρινής ή οριστικής διακοπής της υπηρεσίας για οφειλές ως ανωτέρω, η Εταιρεία δικαιούται να ζητεί εγγύηση ίση με το ύψος του υψηλότερου μέχρι τότε λογαριασμού του Πελάτη, για να ενεργοποιήσει ξανά την παροχή της υπηρεσίας. Ο Πελάτης λαμβάνει γνώση και αποδέχεται τη δυνατότητα χρέωσής του μέσω του λογαριασμού του για χρήση υπηρεσιών τρίτων μερών που παρέχουν υπηρεσίες πρόσθετης χρέωσης (ενδεικτικά Ηχητικής Πληροφόρησης). Ρητά ορίζεται ότι η τιμολογηθείσα διάρκεια δύναται να είναι διαφορετική από την πραγματική διάρκεια καθώς εξαρτάται από τον ελάχιστο χρόνο χρέωσης και το βήμα χρέωσης της υπηρεσίας που λαμβάνει ο Πελάτης βάσει του τιμοκαταλόγου όπως εκάστοτε ισχύει.

## 9. ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ-ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

- 9.1.** Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα για την ασφάλεια του απορρήτου των επικοινωνιών του Πελάτη και των μεταδιδόμενων πληροφοριών και δεδομένων. Εντούτοις, η Εταιρεία δεν εγγυάται την ασφάλεια δεδομένων που μεταδίδονται μέσω δικτύων, στον βαθμό που η προστασία αυτών δεν επιτυγχάνεται με τη λήψη πρόσφορων μέτρων ασφάλειας που επιβάλλονται από τη νομοθεσία. Η Εταιρεία, ως πάροχος

υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, δεν φέρει καμία ευθύνη για: α) τη νησιότητα, ακρίβεια, εμπιστευτικότητα, τον θεμιτό ή αθέμιτο χαρακτήρα των δεδομένων (data) που ο Πελάτης λαμβάνει ή αποστέλλει σε τρίτους ή αποθηκεύει μέσω της πρόσβασής του στο δίκτυό της, β) την οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση, θετική ή αποθετική, υλική ή μη ζημία που ενδεχομένως υποστεί ο Πελάτης από την πρόσβασή του στο Διαδίκτυο και γ) για τυχόν διαφορές που θα προκύψουν μεταξύ των Πελατών της ή μεταξύ Πελατών και τρίτων και οφείλονται σε μηνύματα, δεδομένα, στοιχεία ή πληροφορίες (data) που διακινούνται μέσω του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου. Η Εταιρεία δηλώνει ότι τυχόν άρση του απορρήτου των επικοινωνιών του Πελάτη επιτρέπεται μόνο εφόσον και στο μέτρο που καλείται να εκπληρώσει υποχρέωση της σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Ενδεικτικά η Εταιρεία συμμορφώνεται όπως ο νόμος ορίζει σε Εισαγγελική Παραγγελία, Διάταξη, Δικαστική Απόφαση, Βούλευμα ή απόφαση ανεξάρτητων αρχών (ΕΕΤΤ, ΑΔΑΕ, ΑΠΔΠΧ, ΕΕΕΠ) και εν γένει αρμοδίων Αρχών.

- 9.2.** Η Εταιρεία δηλώνει και ο Πελάτης αποδέχεται ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται από την Εταιρεία και αφορούν τον Πελάτη θα χρησιμοποιηθούν για την ομαλή εκτέλεση, παρακολούθηση και προστασία των συναλλαγών της κατά την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, και εφόσον ο Πελάτης έχει παράσχει τη συγκατάθεσή του, για την ενημέρωσή του σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες της. Αποδέκτες των δεδομένων είναι η Εταιρεία, ο όμιλος της Cyta και το προσωπικό τους στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους, καθώς και κάθε νομικό ή φυσικό πρόσωπο, στο οποίο η Εταιρεία υποχρεούται ή δικαιούται να ανακοινώνει τα στοιχεία, βάσει συγκατάθεσης του Πελάτη, νόμου ή δικαστικής απόφασης. Επιπλέον, η Εταιρεία δηλώνει και ο Πελάτης αποδέχεται ότι στα πλαίσια διασύνδεσης του δικτύου της με τηλεπικοινωνιακά δίκτυα άλλων φορέων για την παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης, απαιτείται η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αυτών ακόμη και αν έχει ζητηθεί η απόκρυψη αυτών. Τα δεδομένα αυτά θα διαβιβάζονται στους τηλεπικοινωνιακούς φορείς αποκλειστικά και μόνο για την κοστολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης η Εταιρεία δύναται να διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα, με σκοπό την άρση βλαβών ή/και την ενεργοποίηση των συμφωνημένων υπηρεσιών, εφόσον εμπλέκονται τρίτοι φορείς και η διαβίβαση είναι αναγκαία για την αποκατάσταση ή/και έναρξη των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν, οποτεδήποτε με ειδική έγγραφη δήλωσή του προς την Εταιρεία, εκτός αν η επεξεργασία αυτή επιτρέπεται και χωρίς την συγκατάθεση του Πελάτη.
- 9.3.** Η Εταιρεία έχει δικαίωμα με βάση το Ν. 3758/2009, σε περίπτωση που η οφειλή καταστεί ληξιπρόθεσμη, να ανακοινώσει τα δεδομένα του Πελάτη (στοιχεία επικοινωνίας και στοιχεία σχετικά με την οφειλή) σε συνεργαζόμενη εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό την σχετική ενημέρωσή του, σύμφωνα με τους όρους του ως άνω νόμου. Ο Πελάτης συναινεί ρητά, ώστε η Εταιρεία να τηρεί και να επεξεργάζεται αρχείο με τα προσωπικά του δεδομένα, αποδέκτες του οποίου είναι δυνατόν να καθίστανται εμπορικοί συνεργάτες της Εταιρείας, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μέσω των οποίων ενδεχομένως συμφωνείται η εξόφληση των χρεώσεών του, το τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας, οι Εταιρείες ή οι δικηγόροι αυτών ή της Εταιρείας, στους οποίους ανατίθεται η δικαστική επιδίωξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών του, καθώς και άλλες εταιρείες που προωθούν την αποστολή ενημερωτικού υλικού ή προσφορών και γενικά οποιοδήποτε πρόσωπο με το οποίο υφίσταται σχέση συνεργασίας με την Εταιρεία για την ενημέρωση του Πελάτη. Για τον σκοπό ενημέρωσης και της αποστολής διαφημιστικού υλικού για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, η Εταιρεία συλλέγει, εφόσον ο Πελάτης δώσει τη ρητή συγκατάθεσή του στην Αίτηση, διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), αριθμό (κινητού ή σταθερού) τηλεφώνου. Τα στοιχεία αυτά δε διαβιβάζονται σε τρίτους, εκτός αν ο Πελάτης, δώσει τη ρητή συγκατάθεσή του. Με τη δήλωσή του, ο Πελάτης συναινεί και αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα να λαμβάνει ενημερώσεις εντελώς δωρεάν, με sms μηνύματα (στο κινητό που έχει δηλώσει στην Εταιρεία), e-mail ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, για υπάρχουσες ή νέες υπηρεσίες, πληροφορίες, προσφορές ή/και δώρα σε προϊόντα και υπηρεσίες της Εταιρείας.
- 9.4.** Με την επιφύλαξη των διατάξεων περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, η Εταιρεία αποστέλλει στον Πελάτη αναλυτικό λογαριασμό σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να ζητήσει εγγράφως τη διαγραφή των τελευταίων τριών (3) ψηφίων των κληθέντων αριθμών συνδέσεων από τον αναλυτικό λογαριασμό ή τη μη παροχή του ελαχίστου επιπέδου αναλυτικής χρέωσης. Εάν η χρήση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών γίνεται από περισσότερους οικιακούς χρήστες, ο Πελάτης υπόσχεται και εγγυάται ότι οι χρήστες έχουν ενημερωθεί ότι ο Πελάτης θα λαμβάνει ανάλυση του λογαριασμού ανά κλήση.
- 9.5.** Η Εταιρεία τηρεί για τους τηλεφωνικούς αριθμούς που εκχωρεί στους πελάτες-συνδρομητές της καταλόγους συνδρομητών, που δύναται να διαθέσει στο κοινό ή μπορούν να αποκτηθούν μέσω υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγων με τα στοιχεία: όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο και διεύθυνση, τηρουμένων των διατάξεων περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και απορρήτου των επικοινωνιών. Ο Πελάτης επιλέγει αν

δεν επιθυμεί να καταχωρούνται και να είναι δημόσια προσβάσιμα στον ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο που εκδίδει ο ΟΤΕ, η Εταιρεία ή τρίτοι Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι, τα στοιχεία της σύνδεσής του στο σχετικό πεδίο της Αίτησής του. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα οποιαδήποτε χρονική στιγμή μετά τη σύναψη της παρούσας, να ζητήσει την τροποποίηση των στοιχείων του, τη διαγραφή μέρους ή του συνόλου αυτών από τον ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο που εκδίδει ο ΟΤΕ, τρίτοι Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι ή που διατηρεί η Εταιρεία.

Η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη πως μεταξύ συνδρομητών Cyta παρέχεται η ψηφιακή ευκολία αναγνώρισης του ονοματεπώνυμου του κατόχου της γραμμής πέραν της αναγνώρισης του αριθμού του καλούντος. Ο Πελάτης επιλέγει την απόκρυψη του αριθμού ή του ονοματεπώνυμου του, καλώντας στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, τηλ. 13877

- 9.6. Ο Πελάτης συναινεί ρητά, ώστε σε κάθε περίπτωση κλήσεων προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112», η Εταιρεία: α) να εξουδετερώνει τυχόν απόκρυψη αριθμού καλούντος συνδρομητή και β) να ανακοινώνει στην αρμόδια αρχή για τη διαχείριση του ενιαίου Ευρωπαϊκού Αριθμού «112» (Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας) μετά από σχετικό αίτημά της: Α) τη διεύθυνση εγκατάστασης της τηλεφωνικής σύνδεσης του καλούντος, ανεξάρτητα από το εάν η σύνδεση είναι ανακοινωσιμη ή όχι, ή/και Β) τυχόν πρόσθετες πληροφορίες τηλεφωνικού καταλόγου ανάλογα με τη δήλωση του Πελάτη, στην αίτηση. Ο Πελάτης δηλώνει δε ρητά ότι ενημερώθηκε για τα παραπάνω σύμφωνα με την σχετική Κανονιστική Πράξη της ΑΔΑΕ (ΦΕΚ 1898/Β/17.09.2008).

## 10. ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Εκτός των ρητά αναφερομένων εξαιρέσεων, πνευματικά δικαιώματα τρίτων, συνεργατών και φορέων, όλο το περιεχόμενο της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων εικόνων, γραφικών, φωτογραφιών, σχεδίων, κειμένων, παρεχομένων υπηρεσιών και γενικά όλων των αρχείων, αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία, κατατεθειμένα σήματα και σήματα υπηρεσιών προστατεύονται κατά τις διατάξεις του Ελληνικού και Ευρωπαϊκού Δικαίου και των Διεθνών Συμβάσεων. Ρητά συμφωνείται, ότι οποιοδήποτε είδους δεδομένα έχουν εισαχθεί ή θα εισάγονται από την Εταιρεία στο Δίκτυο της, προορίζονται αποκλειστικά και μόνο για προσωπική χρήση του Πελάτη. Τα πνευματικά δικαιώματα όλων αυτών των δεδομένων, παραμένουν στην Εταιρεία και δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή, αποσυμπίεση, αντιγραφή, επανέκδοση, τροποποίηση, ανακοίνωση, μετάδοση, μετάφραση, προσαρμογή, διασκευή ή οποιαδήποτε άλλη μετατροπή με οποιοδήποτε μέσο, τρόπο, ηλεκτρονικό ή έντυπο, αυτών από τον Πελάτη, παρά μόνο με την παραλαβή της προηγούμενης έγγραφης και ειδικής για το σκοπό αυτό άδειας της Εταιρείας. Σε περίπτωση που η Εταιρεία παρέχει στον Πελάτη λογισμικό, ο Πελάτης έχει το μη αποκλειστικό δικαίωμα χρήσης αυτού του λογισμικού, σύμφωνα με τις υποδείξεις και οδηγίες της Εταιρείας, για τον σκοπό και τη χρονική διάρκεια παροχής της εκάστοτε συμφωνηθείσας Υπηρεσίας.

## 11. ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΧΡΗΣΗΣ

- 11.1. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη υπέχει για τη μη τήρηση ή την αδυναμία τήρησης των όρων της παρούσας, όταν αυτό οφείλεται σε ανωτέρα βία ή εξαιτίας άλλου λόγου, την επέλευση του οποίου η Εταιρεία δεν μπορεί να ελέγξει, όπως ενδεικτικά, πόλεμοι (κηρυγμένοι ή μη), απεργίες, ατυχήματα, πυρκαγιές, πλημμύρες, καταιγίδες, σεισμοί ή άλλα φυσικά φαινόμενα, τρομοκρατικές ενέργειες, δολιοφθορές, κυβερνητικές απαγορεύσεις, πράξεις ελληνικών ή κοινοτικών ή άλλων αρχών, εμπορικός αποκλεισμός, διακοπή ή βλάβη στο σταθερό δημόσιο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο ή σε τηλεπικοινωνιακά δίκτυα τρίτων, δικαστικές αποφάσεις, εισαγγελικές παραγγελίες, αύξηση της απόστασης του Πελάτη από την αστική περιοχή κάλυψης από την Εταιρεία, αντικατάσταση του δικτύου χαλκού κ.λπ.
- 11.2. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε δυσχέρεια χρήσεως των υπηρεσιών τη που οφείλονται στον εξοπλισμό του Πελάτη, διαφορετικό από αυτόν που παρέχεται υπό τη μορφή χρησιδανείου από την Εταιρεία και δε φέρει οποιαδήποτε ευθύνη αντικατάστασης, συντήρησης ή αναβάθμισης του εξοπλισμού αυτού.
- 11.3. Τυχόν μέτρα διαχείρισης της κίνησης στο ανοιχτό διαδίκτυο εφαρμόζονται από την Εταιρεία προκειμένου α) να συμμορφωθεί προς την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία ή με αποφάσεις δικαστηρίων ή άλλων Αρμόδιων Αρχών, β) να διασφαλίσει την ακεραιότητα και ασφάλεια του δικτύου της, των υπηρεσιών της και του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού της, γ) να προλάβει την εμφάνιση εμποδίων λόγω ακραίας ή προσωρινής συμφόρησης του δικτύου.

## 12. ΠΥΛΗ ΠΕΛΑΤΩΝ MY CYTA

- 12.1. Η Πύλη Πελατών «my Cyta» αποτελεί μέθοδο και σύστημα ηλεκτρονικής επικοινωνίας που παρέχει στον Πελάτη την ευχέρεια να ενημερώνεται σχετικά με την κατάσταση του αιτήματός ενεργοποίησης, να συνδέεται με το ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο, να αλλάζει κωδικούς πρόσβασης, να δημιουργεί νέους λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να παρακολουθεί ηλεκτρονικά την πλήρη ανάλυση και τις κινήσεις του μηνιαίου λογαριασμού μέσω του διαδικτύου και του προσωπικού

ηλεκτρονικού υπολογιστή του Πελάτη. Η πρόσβαση στην αναλυτική κίνηση των λογαριασμών θα υπάρχει για χρονικό διάστημα έως δώδεκα μηνών από τον τρέχοντα λογαριασμό.

- 12.2. Η Πύλη Πελατών «my Cyta» παρέχεται εφόσον ο Πελάτης είναι ήδη Συνδρομητής ή έχει συμπληρώσει αίτηση σύνδεσης για υπηρεσίες Cyta, και σε αυτήν την περίπτωση μόνο για τον σκοπό ενημέρωσής του για την ενεργοποίηση. Για την απόκτηση πρόσβασης στην Πύλη Πελατών «my Cyta» από τον Πελάτη απαιτείται: α) κωδικός ταυτότητας (όνομα) χρήστη (username), β) ο κωδικός πρόσβασης (password), γ) σύνδεση στο διαδίκτυο, δ) πρόγραμμα πλοήγησης στο διαδίκτυο (browser) και ε) όλος ο απαραίτητος εξοπλισμός που απαιτείται για τη σύνδεση στο διαδίκτυο.
- 12.3. Ο Πελάτης οφείλει να απομνημονεύει τους κωδικούς ταυτότητας και πρόσβασης και να τους διατηρεί απόλυτα μυστικούς και εμπιστευτικούς και γενικά να συμμορφώνεται προς τους όρους και διαδικασίες ασφαλείας για την χρήση της Πύλης Πελατών «my Cyta». Εάν ο Πελάτης έχει εύλογες υπόνοιες για διαρροή ή αποκάλυψη των κωδικών του σε τρίτους έχει την υποχρέωση να ενημερώσει τη Cyta Hellas και να ζητήσει άμεσα την αντικατάστασή τους. Ο Πελάτης φέρει αμέσως και αποκλειστική την ευθύνη από τυχόν ζημία που θα υποστεί από την μη τήρηση της παραπάνω υποχρέωσής του και την απόκτηση πρόσβασης στο «my Cyta» από τρίτο πρόσωπο. Ο Πελάτης οφείλει να προβαίνει σε περιοδική αλλαγή του κωδικού πρόσβασής του για λόγους ασφαλείας. Η Cyta Hellas διατηρεί το δικαίωμα αδρανοποίησης του λογαριασμού σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης εισαγωγής λανθασμένου κωδικού πρόσβασης.
- 12.4. Η συνδυασμένη χρήση του κωδικού ταυτότητας του χρήστη και του κωδικού πρόσβασης του Πελάτη για την χορήγηση εντολών μέσω του my Cyta προσδιορίζει την ταυτότητα του Πελάτη, ισοδυναμεί με την υπογραφή του και επιφέρει τα ίδια αποτελέσματα που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του. Η ηλεκτρονική υπογραφή του Πελάτη έχει την προαναφερόμενη ισχύ ανεξάρτητα από την πιστοποίησή της ή μη από αναγνωρισμένο φορέα.
- 12.5. Ο Πελάτης οφείλει με ευθύνη του, να διασφαλίζει τη συμβατότητα του προγράμματος πλοήγησης (browser) και του εξοπλισμού του με την Πύλη Πελατών «my Cyta».
- 12.6. Οι υπηρεσίες που μπορεί να πραγματοποιηθούν μέσω της Πύλης Πελατών «my Cyta» απαριθμούνται στον ηλεκτρονικό κατάλογο που εμφανίζεται στην κεντρική ιστοσελίδα του «my Cyta». Η προσθήκη ή τυχόν κατάργηση υπηρεσιών ή συναλλαγών του «my Cyta» θα γίνεται μετά από ανακοίνωση της Cyta Hellas ή με σχετική τροποποίηση του προαναφερόμενου ηλεκτρονικού καταλόγου υπηρεσιών.
- 12.7. Η Cyta Hellas έχει λάβει κάθε δυνατό μέτρο για την προστασία του λογισμικού του my Cyta έναντι της προσβολής του από ιούς, πλην όμως δεν εγγυάται την ανυπαρξία ιών και δε φέρει ευθύνη σε περίπτωση ζημίας του εξοπλισμού, των προγραμμάτων ή αρχείων ή άλλης βλάβης του Πελάτη εξαιτίας ιού. Η Cyta Hellas δε φέρει ευθύνη από τυχόν πλημμελή λειτουργία της ηλεκτρονικής επικοινωνίας μέσω του «my Cyta» εξαιτίας καθυστερήσεων, σφαλμάτων ή τεχνικής ανεπάρκειας του εξοπλισμού του Πελάτη ή των υπηρεσιών τρίτου προσώπου.
- 12.8. Η Cyta Hellas ουδεμία ευθύνη φέρει πριν από την περιέλευση των ηλεκτρονικών εντολών του Πελάτη σε αυτήν. Η λήψη της εντολής από τη Cyta Hellas, μέσω του «my Cyta», θα αποδεικνύεται από την επιβεβαίωση των συστημάτων της Cyta Hellas. Αλλοιώσεις ή σφάλματα που έχουν εμφιλοχωρήσει πριν από την λήψη της εντολής του Πελάτη από τη Cyta Hellas εμπίπτουν στη σφαίρα ευθύνης του Πελάτη και η Cyta Hellas δεν έχει υποχρέωση αποκατάστασης οποιασδήποτε ζημίας που μπορεί να υποστεί ο Πελάτης από την εκτέλεση τέτοιας εσφαλμένης εντολής.
- 12.9. Ο Πελάτης συμφωνεί, επίσης, ότι οι εντολές του, που διαβιβάζονται μέσω του «my Cyta» είναι έγκυρες και ισχυρές και εξομοιώνονται προς τις έγγραφες εντολές, παραιτείται δε από τυχόν ενστάσεις, σχετικά με έλλειψη συστατικού ή αποδεικτικού τύπου ή ιδιόχειρης υπογραφής.
- 12.10. Ο Πελάτης έχει την ευχέρεια να ζητήσει οποτεδήποτε και χωρίς περιορισμό τη διακοπή της πρόσβασής του στο «my Cyta» με έγγραφη γνωστοποίησή του στη Cyta Hellas. Η Cyta Hellas οφείλει να εκτελέσει την εντολή διακοπής πρόσβασης στο «my Cyta» σε εύλογο χρονικό διάστημα από την παραλαβή της από τον Πελάτη.
- 12.11. Η Cyta Hellas διατηρεί επίσης το δικαίωμα να αναστείλει ή και να διακόψει τη χρήση της Πύλης Πελατών «my Cyta», χωρίς προειδοποίηση, εφόσον συντρέχει έστω και μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις: α) αντικανονική χρήση του συστήματος my Cyta από τον Πελάτη, β) παράβαση οποιοδήποτε από τους παρόντες όρους εκ μέρους του Πελάτη ή παράβαση άλλης υποχρέωσής του, από διαφορετική αιτία, γ) αφερεγγυότητα ή αναξιοπιστία του Πελάτη, δ) τεχνικοί λόγοι που επιβάλλουν την διασφάλιση της προστασίας των συμφερόντων του Πελάτη και της ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Σε κάθε άλλη περίπτωση, η διακοπή ή αναστολή χρήσης του «my Cyta» θα επέρχεται μετά από προειδοποίηση, σε εύλογο χρόνο, της Cyta Hellas.
- 12.12. Οι όροι «my Cyta» θα τροποποιούνται από τη Cyta Hellas μετά από προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη σωρευτικά μέσω: ι) της ιστοσελίδας

και ii) με αναφορά σε εμφανές σημείο του έντυπου λογαριασμού ή σε σχετικό έντυπο που συνοδεύει το έντυπο του λογαριασμού ή στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν έχει επιλέξει να του αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός, τότε η ενημέρωση γίνεται διά του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ειδοποίηση για την έκδοση του λογαριασμού ηλεκτρονικά. Η αποδοχή του Πελάτη στην προτεινόμενη τροποποίηση θα τεκμαίρεται αμέσως από τη συνέχιση, εκ μέρους του, της εκτέλεσης ηλεκτρονικών εντολών με τη χρήση του «my Cyta» ή/και από την ηλεκτρονική επιβεβαίωση της συμφωνίας του με το περιεχόμενο της τροποποίησης και των νέων όρων.

- 12.13.** Η Cyta Hellas διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει τις διαδικασίες ασφαλείας και να μεταβάλει οποτεδήποτε τις προϋποθέσεις πρόσβασης του Πελάτη στο my Cyta, συμπεριλαμβανομένου βαθμού κρυπτογράφησης. Ο Πελάτης πρέπει να φροντίζει με δική του ευθύνη να προσαρμόζει τον εξοπλισμό του στις απαιτήσεις που προκαλούν οι παραπάνω αλλαγές του my Cyta.
- 12.14.** Ο Πελάτης φέρει το κόστος του εξοπλισμού και της επικοινωνίας του μέσω του «my Cyta».
- 12.15.** Η πρόσβαση στο «my Cyta» είναι δυνατή καθ' όλη τη διάρκεια της εβδομάδος και σε όλες τις ώρες της ημέρας.
- 12.16.** Η πρόσβαση πελατών στην Πύλη Πελατών «my Cyta» διέπεται από τους παρόντες όρους καθώς και τους αναρτημένους στην Ιστοσελίδα «www.cyta.gr» και όλων των ιστοσελίδων που συνδέονται αυτομάτως με αυτήν.

### 13. CYTA 4U

- 13.1.** Μέσω της υπηρεσίας Cyta 4U οι κλήσεις δρομολογούνται μέσω διαδικτύου μέσω εφαρμογής η οποία εγκαθίσταται σε κινητό τηλέφωνο ή tablet (Android ή iOS) με σύνδεση στο internet (π.χ. μέσω wi-fi). Η υπηρεσία Cyta 4U εξαρτάται από τη σύνδεση στο διαδίκτυο, από το δίκτυο στο οποίο βασίζεται η σύνδεση στο διαδίκτυο και ενδεχομένως από την συσκευή του χρήστη. Οι αναλυτικές χρεώσεις της υπηρεσίας αναγράφονται στον εκάστοτε τιμοκατάλογο ο οποίος είναι αναρτημένος στο [www.cyta.gr](http://www.cyta.gr)
- 13.2.** Οι κλήσεις γίνονται με την ένδειξη του γεωγραφικού αριθμού της περιοχής που δήλωσε ο Πελάτης ως μόνιμη διεύθυνση στην αίτηση της βασικής υπηρεσίας Cyta.
- 13.3.** Η υπηρεσία Cyta 4U μπορεί να χρησιμοποιηθεί και νομαδικά (μακριά από τη μόνιμη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης) αλλά δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται σε μόνιμη βάση νομαδικά και εκτός γεωγραφικών ορίων για τα οποία εκχωρήθηκε ο τηλεφωνικός αριθμός. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι γίνεται μόνιμη χρήση του τηλεφωνικού αριθμού εκτός των ορίων της γεωγραφικής περιοχής που αυτός ανήκει, η Cyta διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει/αναστείλει προσωρινά την υπηρεσία.
- 13.4.** Το Cyta 4U δεν υποκαθιστά το κινητό ή το σταθερό σας τηλέφωνο. Το Cyta 4U δεν επιτρέπει την πραγματοποίηση κλήσεων έκτακτης ανάγκης στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Εφόσον θέλετε να διασφαλίσετε ότι θα μπορείτε να πραγματοποιήσετε κλήσεις έκτακτης ανάγκης θα πρέπει να εξασφαλίσετε την λειτουργία της βασικής υπηρεσίας τηλεφωνίας ή άλλης σύνδεσης κινητής ή σταθερής που μπορεί να πραγματοποιήσει κλήσεις έκτακτης ανάγκης.

### 14. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΝΙΑΙΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ (SINGLE BILL)

- 14.1.** Ο συνδρομητής έχει τη δυνατότητα – σε περίπτωση που έχει ενεργές περισσότερες της μίας συνδέσεις (κινητή, σταθερή και internet)- να κάνει χρήση της Υπηρεσίας Ενιαίου Λογαριασμού. Η Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού συνίσταται στην ένταξη και διατήρηση όλων των ενεργών συνδέσεων - υπηρεσιών του Συνδρομητή στην Εταιρεία (κινητή, σταθερή και internet) κάτω από τον ίδιο κωδικό Συνδρομητή προκειμένου να λαμβάνει τον Ενιαίο Λογαριασμό. Η έννοια του Ενιαίου Λογαριασμού προσδιορίζεται στους ορισμούς ανωτέρω.
- 14.2.** Ο Συνδρομητής, προκειμένου να κάνει χρήση της Υπηρεσίας Ενιαίου Λογαριασμού, θα πρέπει οι δηλωμένες στην παρούσα συνδέσεις του στο δίκτυο της Εταιρείας, να είναι ενεργές κατά το μήνα τιμολόγησης και να τιμολογούνται με τα ίδια προσωπικά δεδομένα (Ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ).
- 14.3.** Με την εγγραφή του Συνδρομητή στην Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού, η Εταιρεία δύναται να παρέχει στο Συνδρομητή έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο τέλος του οικονομικού προγράμματος κινητής τηλεφωνίας, ή άλλου είδους εκπτώσεις, βάσει της εμπορικής πολιτικής της Εταιρείας. Η έκπτωση θα ισχύει αποκλειστικά για το χρονικό διάστημα που ο Συνδρομητής θα παραμένει εγγεγραμμένος στην Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού και στα οικονομικά προγράμματα των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, που ορίζει η εκπαιδευτική προσφορά, όπως προβλέπεται στην εμπορική πολιτική της Εταιρείας.
- 14.4.** Ειδικότερα, για την υπηρεσία ενιαίου λογαριασμού, ο Συνδρομητής αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι, σε περίπτωση μη τήρησης των συμβατικών του υποχρεώσεων όπως ενδεικτικά η μη έγκαιρη εξόφληση του συνόλου του λογαριασμού των Υπηρεσιών των ως άνω συνδέσεων (κινητή, σταθερή και internet), εντός της αναγραφόμενης σε αυτόν ημερομηνία λήξης, η Εταιρεία δικαιούται να προβεί σε προσωρινή και κατόπιν μόνιμη διακοπή όλων των Υπηρεσιών του ενιαίου λογαριασμού. Σε περίπτωση

μερικής εξόφλησης του ενιαίου λογαριασμού συμφωνείται ρητώς ότι ο Συνδρομητής καθίσταται υπερέμμερος για την οφειλή του, συναγόμενων των συνεπειών, που προβλέπονται, αναφορικά με την προσωρινή/μόνιμη διακοπή του συνόλου των Υπηρεσιών που του παρέχονται.

- 14.5.** Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής αιτηθεί μεταβίβαση/αίτηση φορητότητας/ ακύρωση, για οποιαδήποτε εκ των ανωτέρω συνδέσεων, η Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού θα παύει να ισχύει από τον επόμενο λογαριασμό για τις ως άνω Συνδέσεις της από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της μεταβίβασης/αίτησης φορητότητας/ ακύρωσης. Εφόσον, μετά την ολοκλήρωση της μεταβίβασης/αίτησης φορητότητας/ ακύρωσης κλπ. της μίας σύνδεσης, εξακολουθεί να υφίσταται ληξιπρόθεσμη οφειλή για κάποια από τις υπόλοιπες συνδέσεις, ο Ενιαίος Λογαριασμός θα εξακολουθήσει να εκδίδεται έως την ολοσχερή εξόφληση της ληξιπρόθεσμης οφειλής, τυχόν δε πραγματοποιούμενες καταβολές από το συνδρομητή θα καταλογίζονται στην υπηρεσία που έχει την ληξιπρόθεσμη οφειλή και έως την οριστική εξόφλησή της, σύμφωνα και με τα οριζόμενα ανωτέρω στον όρο 14.4.

### 15. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- 15.1.** Ακυρότητα κάποιου όρου ή μέρους αυτού δεν επιφέρει ακυρότητα άλλου όρου ή της Σύμβασης ή μέρους αυτής. Οι υπόλοιποι όροι παραμένουν σε ισχύ και αναπτύσσονται πλήρως τα έννομα αποτελέσματά τους και τα μέρη θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια ώστε να αντικαταστήσουν τους τυχόν άκυρους όρους με έγκυρους, παραπλήσιου, κατά το δυνατό, περιεχομένου.
- 15.2.** Κάθε ειδοποίηση της Εταιρείας προς τον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης μπορεί να γίνει μέσω των λογαριασμών που αποστέλλονται στον Πελάτη ή ηλεκτρονικά ή με fax ή με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο, ιδίως με ανακοινώσεις μέσω του τύπου ή με διαφημιστικά μηνύματα. Η Εταιρεία σε οποιαδήποτε υπηρεσία προς τον Πελάτη και στην κάθε είδους επικοινωνία της με αυτόν χρησιμοποιεί την ελληνική γλώσσα.
- 15.3.** Κάθε ειδοποίηση του Πελάτη προς την Εταιρεία είναι έγκυρη μόνο αν γίνεται εγγράφως και ενυπογράφως και αποστέλλεται ταχυδρομικά ή μεταδίδεται με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα (fax), με απόδειξη ορθής μετάδοσης μετά το πέρας αυτής ή άλλως με κάθε νόμιμο μέσο εφόσον μπορεί να αποδειχθεί η δήλωση βουλήσεως του κάθε μέρους και η ημερομηνία της με νόμιμα μέσα. Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), εφόσον φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή, αποτελούν έγκυρη και δεσμευτική δήλωση βουλήσεως.
- 15.4.** Η Εταιρεία δικαιούται σύμφωνα με τη νομοθεσία να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της παρούσας, ενημερώνοντας τον Πελάτη σωρευτικά μέσω: i) της ιστοσελίδας και ii) με αναφορά σε εμφανές σημείο του έντυπου λογαριασμού ή σε σχετικό έντυπο που συνοδεύει το έντυπο του λογαριασμού ή, στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν έχει επιλέξει να του αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός, τότε η ενημέρωση γίνεται διά του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ειδοποίηση για την έκδοση του λογαριασμού ηλεκτρονικά. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως για αμφοτέρω τα συμβαλλόμενα μέρη εντός δύο (2) μηνών από τη θέση των τροποποιήσεων σε ισχύ. Η Εταιρεία ενημερώνει, ως ανωτέρω αναφέρεται, τον Πελάτη σχετικά με τις τροποποιήσεις και το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την έναρξη ισχύος τους.
- 15.5.** Ρητά συνυπολογίζεται ότι ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα να εκχωρήσει τις απαιτήσεις και τα δικαιώματά του από τη Σύμβαση χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Εταιρείας.
- 15.6.** Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και τις αποφάσεις και κανονισμούς της ΕΕΤΤ. Ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς από την Εταιρεία με αίτημά του προς αυτήν γραπτώς, με επιστολή ή με τηλεομοιοτύπο ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση [complaints@hq.cyta.gr](mailto:complaints@hq.cyta.gr) ή μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της εταιρείας 13877 ή/και μέσω των σημείων πώλησης των υπηρεσιών της Εταιρείας. Επίσης ο Πελάτης δύναται να απευθυνθεί για την επίλυση της διαφοράς με την Εταιρεία σε έναν από τους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών που έχουν καταχωρηθεί σε ειδικό μητρώο που συνιστάται και τηρείται στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς σύμφωνα με τις διατάξεις της ΚΥΑ 70330/15 (ΦΕΚ 1421 Β'). Σε περίπτωση μη επίλυσης της διαφοράς με τους παραπάνω τρόπους τα μέρη διατηρούν το δικαίωμα να προσφύγουν είτε στα αρμόδια Δικαστήρια του τόπου κατάρτισης της σύμβασης είτε στα Δικαστήρια της κατοικίας του Πελάτη.