

### Περιεχόμενο της σύμβασης

HTELCO ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε., με το διακριτικό τίτλο HTELCO. Καταστατική έδρα: 26<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 8 Α, Θεσσαλονίκη, ΤΚ. 54627, Δ.Ο.Υ. Α΄ Θεσσαλονίκης, Α.Φ.Μ. 800592851, παρέχει υπηρεσίες σε τελικούς πελάτες λόγω των ακόλουθων όρων και προϋποθέσεων, την υπηρεσίας και της περιγραφής προϊόντος και του τιμοκαταλόγου (συμβατικοί όροι).

### ΟΡΙΣΜΟΙ.

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

**Αίτηση:** Η ηλεκτρονική αίτηση παροχής υπηρεσιών η οποία συμπληρώνει μέσω internet ([www.htelco.gr](http://www.htelco.gr)) ο Πελάτης ή από νομίμως εξουσιοδοτημένο από αυτόν πρόσωπο και συνοδεύεται από τα δικαιολογητικά και τα έγγραφα που έχουν ζητηθεί από την Εταιρεία.

**Δίκτυο Πρόσβασης WiFi:** Ως ασύρματο δίκτυο χαρακτηρίζεται το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, συνήθως δίκτυο υπολογιστών, το οποίο χρησιμοποιεί, ραδιοκύματα ως φορείς πληροφορίας. Η ασύρματη επικοινωνία δεν χρησιμοποιεί ως μέσο μετάδοσης κάποιον τύπο καλωδίου

**Εξοπλισμός:** Ο τερματικός εξοπλισμός της Εταιρείας που παραχωρείται στον Πελάτη για τους σκοπούς της παρούσας σύμβασης.

**Πελάτης:** Ο νόμιμος κάτοχος τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης στο όνομα του οποίου εκδίδεται από την Εταιρεία ο λογαριασμός τηλεπικοινωνιακών τελών για την Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία που του παρέχεται.

**Οικιακή Χρήση:** Η χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών που γίνεται από ιδιώτες φυσικά πρόσωπα αποκλειστικά και μόνο στο χώρο της κατοικίας τους και δεν σχετίζεται με κανένα τρόπο με την επαγγελματική τους δραστηριότητα.

**Επαγγελματική Χρήση:** Η χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών που απευθύνεται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα για την εν γένει επαγγελματική τους δραστηριότητα.

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

**Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία WiFi Home:** Ο συνδυασμός υπηρεσιών πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω WLAN (ασύρματο δίκτυο) που παρέχεται από την Εταιρεία στον Πελάτη.

## **1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

1.1. Ο Πελάτης συμπληρώνει την αίτηση και σύμβαση στην ιστοσελίδα της HTELCO [www.htelco.gr](http://www.htelco.gr) - για την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών. Η Εταιρεία δικαιούται να ζητεί τα δικαιολογητικά έγγραφα τα οποία αποδεικνύουν την ταυτότητα του Πελάτη, τη διεύθυνση κατοικίας του, τον Α.Φ.Μ. και κάθε άλλο σχετικό με την προσήκουσα εκτέλεση της παρούσας έγγραφο. Η Εταιρεία 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.

1.2. Η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη για την κατ' εκτίμηση ημερομηνία ενεργοποίησής του, λαμβάνοντας υπόψη την πορεία των εργασιών ολοκλήρωσης της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης με το Τηλεπικοινωνιακό της Δίκτυο

1.3. Οι Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες θα παρέχονται μόνον εφόσον ο Κάτοχος της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης έχει παράσχει τα στοιχεία της ταυτότητάς του και προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Ο Κάτοχος της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης ευθύνεται πλήρως για τυχόν ανακρίβειες στα στοιχεία του.

1.3.1 Σε περίπτωση που η παρούσα αφορά και σε μεταβίβαση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης σε άλλο πρόσωπο, ισχύουν επιπλέον των ανωτέρω τα ακόλουθα: α) Οι Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες θα παρέχονται μόνον εφόσον ο Πελάτης έχει παράσχει τα στοιχεία της ταυτότητάς του, υπογράψει ή/και προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και β) ο Κάτοχος της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης έχει αιτηθεί στην μπροστινή όψη της παρούσας και συναινέσει στην μεταβίβαση αυτή στα στοιχεία του Πελάτη, κατανοώντας πως εφεξής παύει να συνιστά Κάτοχο της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης.

1.3.2 Ο Πελάτης ζητεί από την Εταιρεία και αποδέχεται πως θα λαμβάνει τις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες κάνοντας χρήση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης και αποδέχεται ότι θα χρεώνεται από την Εταιρεία για τις ληφθείσες Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες αλλά και για τα τέλη απόκτησης και διατήρησης της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης HTELCO ως Κάτοχος της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης.

1.3.3 Η Εταιρεία δεν υπέχει καμία ευθύνη για τυχόν παράνομη χρήση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης HTELCO ή άλλου παρόχου από τον Πελάτη.

## **2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

2.1. Η Εταιρεία φροντίζει για την ομαλή λειτουργία του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου και για την προσήκουσα παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών 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 Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών

και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) ή οποιεσδήποτε άλλες διατάξεις του νόμου και των κατ' εξουσιοδότηση

αυτού εκδιδόμενων πράξεων που προβλέπουν αυστηρότερες ή πρόσθετες υποχρεώσεις ως προς την ποιότητα υπηρεσιών.

Η Εταιρεία προβαίνει τακτικά σε ενέργειες αναβάθμισης δικτύου, ώστε οι πελάτες της να λαμβάνουν ποιοτικές υπηρεσίες, μέσα στο πλαίσιο των περιορισμών της τεχνολογίας, της απόστασης του πελάτη από τις υποδομές της (κέντρο) αλλά και εξωγενών παραγόντων. Σε περίπτωση που ο λόγος συγκέντρωσης είναι χειρότερος, αυτό θα συμβαίνει για περιορισμένα χρονικά διαστήματα και μέχρι να ολοκληρωθούν οι σχετικές ενέργειες αναβάθμισης. Η Εταιρεία μπορεί να θέτει εκτός λειτουργίας ή να διακόπτει προσωρινά την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών για τη διενέργεια προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης του δικτύου, εφόσον τούτο έχει ρητά γνωστοποιηθεί στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη θα υπέχει για τις άμεσες και/ή έμμεσες ζημίες 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. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη υπέχει για την ποιότητα, επάρκεια και ασφάλεια, πλημμελή λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών και/ή άλλων δικτύων τρίτων προσώπων.

2.2. Στην περίπτωση που η Εταιρεία προμηθεύσει στον Πελάτη τον Τηλεπικοινωνιακό Εξοπλισμό, οι βλάβες ή δυσλειτουργίες του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού που παρέχεται στον Πελάτη επιδιορθώνονται από την Εταιρεία καθ' όσο χρόνο ο εξοπλισμός παραμένει στην κυριότητά της. Σε κάθε άλλη περίπτωση, οι βλάβες ή δυσλειτουργίες επιδιορθώνονται από τον κατασκευαστή ή τον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπό του με πρωτοβουλία του Πελάτη χωρίς καμία ανάμιξη της Εταιρείας και σύμφωνα με τους όρους της σχετικής εγγύησης. Για την παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης και επιδιόρθωσης βλαβών η Εταιρεία έχει το δικαίωμα και τη διακριτική ευχέρεια να αποκτά απομακρυσμένη πρόσβαση στον Τηλεπικοινωνιακό Εξοπλισμό του Πελάτη. Η απομακρυσμένη πρόσβαση θα εκτελείται αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της επισκόπησης της λειτουργίας του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού, της αυτόματης ή μη υποστήριξης και παραμετροποίησης αυτού καθώς και της αυτόματης ενημέρωσης του λογισμικού του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού. Σε περίπτωση που ο Πελάτης ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του προς την Εταιρεία για την απομακρυσμένη πρόσβασή της στον Τηλεπικοινωνιακό Εξοπλισμό του Πελάτη, η Εταιρεία δε θα φέρει ουδεμία υποχρέωση απέναντι στον Πελάτη για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και επιδιόρθωσης βλαβών.

2.3. Η Εταιρεία υποχρεούται μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών Υπηρεσιών Internet 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 της λειτουργίας τους σε περίπτωση βλαβών. Η Εταιρεία δε φέρει καμία ευθύνη για τον απαιτούμενο χρόνο επιδιόρθωσης βλαβών που απαιτούν ενέργειες από ή εμπλέκουν καθ' οιονδήποτε τρόπο άλλους φορείς.

2.4. Σε περίπτωση που ο Πελάτης ζητήσει τη μεταφορά του αριθμού (Internet) λόγω αλλαγής διεύθυνσης, η Εταιρεία θα υλοποιήσει τη μεταφορά υπό την προϋπόθεση ότι διαθέτει τη δυνατότητα παροχής Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης HTELECO στη νέα διεύθυνση και ο Πελάτης θα πρέπει να καταβάλει τα ανάλογα τέλη σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.

Η Εταιρεία θα ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με το εάν δύναται να προβεί στη μεταφορά εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος μεταφοράς από

τον Πελάτη αλλά και για τα χαρακτηριστικά της σύνδεσης στη νέα διεύθυνση του Πελάτη, εφόσον είναι εφικτή η μεταφορά. Εφόσον είναι εφικτή η μεταφορά, η Εταιρεία δεν εγγυάται πως οι ταχύτητες πρόσβασης στο διαδίκτυο και εν γένει η ποιότητα της υπηρεσίας στη νέα διεύθυνση του Πελάτη θα είναι αντίστοιχες αυτών που είχε ο Πελάτης στην προηγούμενη διεύθυνσή του.

2.5. Η Εταιρεία κατά την 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.

2.6. Η Εταιρεία κατά την 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.

2.7. Οι ονομαστικές ταχύτητες δεν είναι εγγυημένες αλλά αποτελούν τις μέγιστες δυνατές ταχύτητες επειδή εξαρτώνται από συνθήκες και τεχνικές παραμέτρους πέραν του ελέγχου της Εταιρείας. Η μέγιστη επιτευχθείσα ονομαστική ταχύτητα ανόδου/καθόδου της παρεχόμενης στον Πελάτη γραμμής θα καθορίζεται μετά από την ενεργοποίηση. Σε κάθε περίπτωση η Εταιρεία θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την παράδοση της υπηρεσίας στον Πελάτη σε υπάρχουσα υποδομή που τηρεί τις προδιαγραφές και κανόνες εγκατάστασης ασθενών ρευμάτων.

2.8. Η Εταιρεία τηρεί τον Κανονισμό ΕΕ 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο. Σε κάθε περίπτωση, η Εταιρεία δεν εφαρμόζει μέτρα διαχείρισης της κίνησης, τα οποία θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, την ιδιωτική ζωή των τελικών χρηστών και την προστασία των δεδομένων τους προσωπικού χαρακτήρα. Επιπλέον, η Εταιρεία δεν εφαρμόζει μέτρα περιορισμού του όγκου, της ταχύτητας ή άλλων παραμέτρων ποιότητας της υπηρεσίας που θα μπορούσαν να επηρεάσουν στην πράξη τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και ιδίως τη χρήση περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών. Επιπροσθέτως, επισημαίνεται πως οι ταχύτητες λήψης και μεταφόρτωσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο επηρεάζονται από πλείστους παράγοντες, όπως η ποιότητα τηλεπικοινωνιακών δικτύων τρίτων, η ποιότητα των εξυπηρετητών (servers) των παρόχων υπηρεσιών και περιεχομένου ή του δικτύου που αυτοί χρησιμοποιούν, καιρικές συνθήκες, ώρες αιχμής, παρεμβολές λόγω εγκατάστασης και λειτουργίας άλλων διατάξεων σταθερής σύνδεσης, η ποιότητα του τερματικού εξοπλισμού του Πελάτη αλλά και άλλοι παράγοντες όπως, ενδεικτικά, παράγοντες εκτός της σφαίρας ευθύνης της Εταιρείας.

### **3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ**

3.1. 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.

3.2. Ο Πελάτης υποχρεούται να δηλώνει στην Εταιρεία αμέσως και εγγράφως τυχόν μεταβολή των στοιχείων (προσωπικών ή άλλων όπως ενδεικτικά της ταχυδρομικής του διεύθυνσης, της

ηλεκτρονικής του διεύθυνσης, του αριθμού κινητού τηλεφώνου) που περιλαμβάνονται στην Αίτηση και 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.

3.3. Ο Πελάτης υποχρεούται, εφόσον 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 (στη ταράτσα του κτιρίου) αλλά και στους κοινόχρηστους χώρους της πολυκατοικίας, προκειμένου να πραγματοποιηθούν εργασίες εγκατάστασης, συντήρησης ή επισκευής του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου και της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες αναγκαίες ενέργειες για την ορθή εκτέλεση της Σύμβασης. Σε περίπτωση που κατόπιν πρότερης συνεννόησης με τον Πελάτη, εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι της Εταιρείας ή τρίτου παρόχου κατόπιν αιτήματος της Εταιρείας μεταβούν στην κατοικία του Πελάτη με σκοπό την διαπίστωση και επίλυση τυχόν βλάβης που έχει αναγγείλει ο Πελάτης στην Εταιρεία, αλλά δεν επιτραπεί η είσοδός τους στο χώρο του Πελάτη και στη ταράτσα του κτιρίου, είτε λόγω απουσίας του Πελάτη είτε για οποιονδήποτε άλλο λόγο, είτε διαπιστωθεί πως η βλάβη υφίσταται στο τμήμα του δικτύου που ανήκει στον Πελάτη, ο Πελάτης χρεώνεται με τέλος άσκοπης μετάβασης σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Ο Πελάτης υποχρεούται να ελέγχει την καλή λειτουργία του εσωτερικού του δικτύου, δηλαδή από το σημείο εισόδου του 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 επιδιόρθωση των βλαβών στο τμήμα αυτό. Εάν τμήμα της καλωδίωσης εγκαταστάθηκε από την Εταιρεία, τότε αυτή θα το συντηρεί για όσο χρονικό διάστημα ο Πελάτης θα είναι συνδεδεμένος στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο και θα λαμβάνει τις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες της Εταιρείας, χωρίς κάποια πρόσθετη ευθύνη της τελευταίας και σύμφωνα με τα οριζόμενα στον επίσημο τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Σε περίπτωση καταγγελίας, λήξεως ή λύσεως της παρούσης συμβάσεως, η Εταιρεία δεν θα έχει πλέον υποχρέωση συντήρησης των ανωτέρω καλωδιώσεων που εγκατέστησε η Εταιρεία στην πολυκατοικία ή/και την οικία του Πελάτη ούτε κάποια άλλη ευθύνη έναντι του Πελάτη από την εν λόγω αιτία, όπως ενδεικτικά για τη λειτουργία και ποιότητά τους.

3.4. 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. Εάν ο Πελάτης προμηθεύτηκε τον Τηλεπικοινωνιακό Εξοπλισμό από την Εταιρεία, τότε σε περίπτωση βλάβης ή καταστροφής του τερματικού εξοπλισμού που οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα (ελαφρά και βαριά αμέλεια, κάθε βαθμός δόλου), επιβαρύνεται με το κόστος αντικατάστασης του εξοπλισμού που δεν δύναται να υπερβαίνει το ποσό των ογδόντα ευρώ (80€). Η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για βλάβες, πλημμελή παροχή υπηρεσιών ή μη παροχή υπηρεσιών που οφείλονται σε επέμβαση ή ρύθμιση του εξοπλισμού που εξυπηρετεί τη σύνδεσή του από μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ή σε οποιαδήποτε άλλη πράξη του Πελάτη ή που οφείλονται σε χρήση τερματικού εξοπλισμού που δεν προμήθευσε στον Πελάτη.

3.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να κάνει καλή χρήση των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών τηρώντας την ισχύουσα νομοθεσία, τους όρους της Σύμβασης, τα χρηστά ήθη και τις οδηγίες της Εταιρείας,

όπως αυτές αναγράφονται στα συστήματα πρόσβασης στις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες, στις υπηρεσίες διαδικτύου (Internet) και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

3.6. 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 καταγγείλει την παρούσα και 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 οποιοδήποτε τρόπο από πράξεις ή παραλείψεις του Πελάτη, ο τελευταίος υποχρεούται να ανορθώσει κάθε ζημία της Εταιρείας και η Εταιρεία δικαιούται να καλεί τον Πελάτη ως δικονομικό εγγυητή στις σχετικές διαδικασίες ενώπιον των Διοικητικών Αρχών και Δικαστηρίων.

3.7. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται για την πολιτική της Εταιρείας, τις ισχύουσες τιμές και τις οδηγίες για προστασία του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών από τον δικτυακό τόπο ή τα σημεία πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών της Εταιρείας.

3.8. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Εταιρεία για την ύπαρξη εξοπλισμού (συναγερμός, fax, POS κ.λπ.) που είναι συνδεδεμένος με την τηλεφωνική γραμμή του.

Η Εταιρεία δε φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση που ο εξοπλισμός δεν είναι κατάλληλος για τη παρεχόμενη σύνδεση κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

3.9. Ο Πελάτης δεν έχει το δικαίωμα να μεταβιβάζει τη σύνδεσή του σε τρίτο πρόσωπο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Εταιρείας. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα, κατά την αποκλειστική της επιλογή και ευχέρεια αλλά και σύμφωνα με εμπορικές της εκτιμήσεις να εγκρίνει ή να απορρίπτει τα αιτήματα αυτά του Πελάτη και να επιβάλλει τέλος για τη μεταβίβαση της σύνδεσης του Πελάτη.

3.10. Ο Πελάτης θα πρέπει να ενεργεί με κάθε επιμέλεια και να λαμβάνει κάθε μέτρο ασφάλειας για τους κωδικούς πρόσβασης στο δίκτυο, στον εξοπλισμό (router, κεραία κλπ, ) και στις υπηρεσίες της Εταιρείας. Οι ανωτέρω κωδικοί παρέχονται για προσωπική χρήση του Πελάτη και μόνο ο Πελάτης ευθύνεται για τυχόν μη εξουσιοδοτημένη χρήση τους, ενημερώνοντας άμεσα και εγγράφως την Εταιρεία για τυχόν απώλεια ή μη εξουσιοδοτημένη χρήση τους από τρίτα πρόσωπα. 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 Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών. Ο Πελάτης οφείλει χωρίς καθυστέρηση να προβαίνει συχνά σε αλλαγές του προσωπικού κωδικού κάνοντας χρήση της υπηρεσίας που η HTELCO έχει θέσει στη διάθεση των χρηστών στις ηλεκτρονικές σελίδες της και ακόμη να απομνημονεύει τα στοιχεία του προσωπικού του λογαριασμού, να μην τον αναγράφει σε αντικείμενα που μεταφέρει ή καθιστά προσιτά σε τρίτους, ούτε να επιτρέπει τη χρήση των κωδικών του στοιχείων από άλλους.

3.11. Απαγορεύεται ρητά η μεταπώληση, υπομίσθωση, παραχώρηση χρήσης και σε κάθε περίπτωση η με οποιονδήποτε τρόπο εμπορική εκμετάλλευση από τον Πελάτη των Υπηρεσιών

που του παρέχει η Εταιρεία μέσω της Αίτησης Σύνδεσης. Περαιτέρω απαγορεύεται η παροχή οποιουδήποτε είδους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε τρίτους, με αντίτιμο ή χωρίς, μέσω των Υπηρεσιών που η Εταιρεία παρέχει στον Πελάτη.

#### **4. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ**

4.1. Ο Εξοπλισμός είναι πιστοποιημένος σύμφωνα με την Ελληνική νομοθεσία και ενδεδειγμένος για την πρόσβαση στις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Ο Εξοπλισμός παραμένει στην κυριότητα της Εταιρείας καθόλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας και επιστρέφεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών στην Εταιρεία μόλις η παρούσα παύσει να ισχύει για οποιονδήποτε λόγο.

4.2. Ο Πελάτης οφείλει να μην επεμβαίνει στον Τερματικό Εξοπλισμό. Κάθε επέμβαση ή αλλαγή ή αποκατάσταση βλάβης του Εξοπλισμού πραγματοποιείται από προσωπικό της Εταιρείας ή από ειδικώς εξουσιοδοτημένο από την Εταιρεία τρίτο πρόσωπο.

Ο Εξοπλισμός παρέχεται με εγγύηση για όσο διάστημα ισχύει η σύμβαση της Τηλεφωνικής Γραμμής του Πελάτη με την Εταιρεία. Η εγγύηση αυτή δεν καλύπτει τις περιπτώσεις που ο Πελάτης έχει επέμβει στον Εξοπλισμό, ή έχει γίνει κακή χρήση αυτού, ή αλλαγή, ή επιχειρήθηκε αποκατάσταση βλάβης του Εξοπλισμού όχι από προσωπικό της Εταιρείας αλλά από τον Πελάτη ή τρίτο.

#### **5. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ – ΠΛΗΡΩΜΕΣ**

5.1. Για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, καθώς και για τυχών λοιπές χρεώσεις, ο Πελάτης χρεώνεται με βάση τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Ο ισχύων τιμοκατάλογος επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής. Για τις ανωτέρω υπηρεσίες, η χρέωση αρχίζει από την ημερομηνία ενεργοποίησης αυτών των υπηρεσιών.

5.2. Ο λογαριασμός τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών θα εκδίδεται ηλεκτρονικά μηνιαία και θα αποστέλλεται σε μορφή pdf στο e-mail που έχει δηλώσει ο Πελάτης. Ο πρώτος λογαριασμός θα χρεώνει τον Πελάτη αναλογικά για τις ημέρες ενεργοποίησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών κατά τον πρώτο μήνα, καθώς και για τις πάγιες χρεώσεις του επόμενου μήνα. Τα εκάστοτε τιμολογούμενα πάγια μηνιαία τέλη συμφωνείται ότι προπληρώνονται από τον Πελάτη. Ο ισχύων σήμερα τιμοκατάλογος επισυνάπτεται στην παρούσα. Κάθε νέος τιμοκατάλογος που εκδίδεται με βάση τα παραπάνω θα αντικαθιστά τον εκάστοτε τρέχοντα.

5.3. Ο λογαριασμός είναι πληρωτέος εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία έκδοσής του. Καθυστέρηση εξόφλησης του λογαριασμού επιβαρύνεται με τόκο υπερημερίας. Σε κάθε περίπτωση ο λογαριασμός εξοφλούνται στην τράπεζα Πειραιώς που αναγράφεται στο λογαριασμό.

Ο Πελάτης ευθύνεται για την εξόφληση του λογαριασμού για τις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτόν ακόμα και αν οι Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες χρησιμοποιήθηκαν

από οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο.

5.4. Με την επιφύλαξη κάθε νομίμου δικαιώματός της, η Εταιρεία δικαιούται να προβεί σε μονομερή προσωρινή διακοπή της παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών προς τον Πελάτη λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του προς την Εταιρεία, μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφης ειδοποίησης προς τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο (π.χ. e-mail, 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.

5.5. Σε περίπτωση προσωρινής και/ή οριστικής διακοπής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών σύμφωνα με τα παραπάνω ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει πλήρως όλους τους εκκρεμείς λογαριασμούς.

5.6. Με τη λήξη της σύμβασης (λύση ή καταγγελία της για οποιονδήποτε λόγο) ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει στην Εταιρεία τον Εξοπλισμό σε καλή κατάσταση ή σε κατάσταση που δικαιολογείται από τη συνήθη χρήση και φθορά από το χρόνο. Σε περίπτωση που ο Εξοπλισμός που έχει παραχωρηθεί από την Εταιρεία στον Πελάτη λείπει ή παρουσιάζει φθορά μεγαλύτερη από τη συνήθη, η Εταιρεία χρεώνει το κόστος του εν λόγω Εξοπλισμού στον Πελάτη. Ειδικότερα, αν πρόκειται για router, κεραία το επιπλέον κόστος με το οποίο θα επιβαρυνθεί ο Πελάτης είναι εκατόν οκτώ ευρώ (108,00 €).

## **6. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**

6.1. Η ισχύς της Σύμβασης αρχίζει από την ημερομηνία ενεργοποίησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

6.2. Η Σύμβαση είναι ορισμένου χρόνου, διάρκειας δώδεκα (12) μηνών, αρχομένης από την ημερομηνία ενεργοποίησης του πελάτη. 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.

6.3. Η Εταιρεία δύναται να χρεώσει τον Πελάτη κόστος μετατροπής σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της. Επιπρόσθετα, σε κάθε περίπτωση που ο Πελάτης δεν επιστρέψει τον Εξοπλισμό ως οφείλει, η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να χρεώσει τον Πελάτη με το σχετικό κόστος. Ο Πελάτης σε όλες τις περιπτώσεις αλλαγής προϊόντος, χρεώνεται για ολόκληρο τον τρέχοντα μήνα σύμφωνα με το προϊόν που είχε αρχικά επιλέξει και που επιθυμεί να αντικαταστήσει. Η χρέωση σύμφωνα με το νέο προϊόν ξεκινάει από τη στιγμή που η αιτηθείσα αλλαγή προϊόντος πραγματοποιηθεί.

## **6.4. ΠΡΟΩΡΗΣ ΔΙΑΚΟΠΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**



σε περίπτωση που ο Πελάτης διακόψει ή καταγγείλει τη σύμβαση πριν την παρέλευση του ορισμένου χρόνου, η Εταιρεία έχει δικαίωμα να επιβάλει το τέλος διακοπής/καταγγελίας, θα επιβαρυνθεί με το τέλος διακοπής/καταγγελίας που ορίζεται στη νέα σύμβαση.

<b>Κόστος Αποσύνδεσης - Συμβόλαιο 12μηνης διάρκειας</b>				
<b>Χρονικό Διάστημα</b>	<b>HTELCO Home 30/5</b>	<b>HTELCO Home 50/10</b>	<b>HTELCO Business 30/10</b>	<b>HTELCO Business 50/20</b>
Από 12 μήνες έως και 6 μήνες	99,60 €	123,60 €	135,60 €	149,60 €
Από 6 μήνες έως και 5 μήνες	49,80 €	61,80 €	67,80 €	79,80 €
Από 5 μήνες έως και 4 μήνες	41,50 €	51,50 €	56,50 €	66,50 €
Από 4 μήνες έως και 3 μήνες	33,20 €	41,20 €	45,20 €	53,20 €
Από 3 μήνες έως και 2 μήνες	24,90 €	30,90 €	33,90 €	39,90 €
Από 2 μήνες έως και 1 μήνες	16,60 €	20,60 €	22,60 €	26,60 €
Από 1 μήνα έως και 1 ημέρα	8,30 €	10,30 €	11,30 €	13,30 €

Στις τιμές περιλαμβάνεται Φ.Π.Α. 24% και τέλος σταθερής τηλεφωνίας & Internet 5% που ισχύει σύμφωνα με το άρθρο 55/Ν.4389/2016

## **7. ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ - ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

7.1. Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα για τη διατήρηση του εμπιστευτικού και απορρήτου χαρακτήρα των επικοινωνιών του Πελάτη, καθώς και για την προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα αυτού, όπως έχει δηλώσει αυτά στην Αίτησή του, σύμφωνα με τη σχετική επί των ως άνω αντικειμένων εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

7.2. Η Εταιρεία δεν εγγυάται την ασφάλεια δεδομένων που μεταδίδονται μέσω δικτύων, στο βαθμό που η προστασία αυτών δεν επιτυγχάνεται με τη λήψη πρόσφορων μέτρων ασφάλειας που επιβάλλονται από τη νομοθεσία.

7.3. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για τη γνησιότητα, ακρίβεια, εμπιστευτικότητα, τον θεμιτό ή αθέμιτο χαρακτήρα των δεδομένων που ο Πελάτης λαμβάνει ή αποστέλλει σε τρίτους ή αποθηκεύει μέσω της πρόσβασής του στο Δίκτυο. Την οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση, θετική ή αποθετική, υλική ή μη ζημία τυχόν υποστεί ο Πελάτης από την πρόσβασή του στο Διαδίκτυο, και για τυχόν διαφορές που θα προκύψουν μεταξύ των Πελατών της ή μεταξύ Πελατών και τρίτων και οφείλονται σε μηνύματα, δεδομένα, στοιχεία ή πληροφορίες που διακινούνται μέσω του Δικτύου.

7.4. Η Εταιρεία δηλώνει ότι τυχόν άρση του απορρήτου των επικοινωνιών του Πελάτη επιτρέπεται μόνον εφόσον και στο μέτρο που καλείται να εκπληρώσει υποχρέωσή της σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

7.5. Συγκεκριμένα, η Εταιρεία συμμορφώνεται, όπως ο νόμος εκάστοτε ορίζει, στο περιεχόμενο Εισαγγελικής Παραγγελίας, δικαστικής ή διοικητικής απόφασης χωρίς προηγούμενη ανακοίνωση στον Πελάτη. Με σκοπό την εκτέλεση της παρούσας, η Εταιρεία τηρεί και επεξεργάζεται Αρχείο

με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη. Ο Πελάτης με την παρούσα δηλώνει, ότι έλαβε γνώση για τα δικαιώματα πρόσβασης, ενημέρωσης και αντίρρησης αναφορικά με την τήρηση του αρχείου δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. σύμφωνα με τα άρθρα 11 έως 13 του Ν.2472/1997 περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ως ισχύει, καθώς και ότι ενημερώθηκε και συμφωνεί για τη χρήση και ανακοίνωση από την Εταιρεία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αυτού σε άλλες συνεργαζόμενες με αυτήν εταιρείες που ενεργούν για λογαριασμό της. Αποδέκτες των εν λόγω δεδομένων, με σκοπό την προώθηση, την υποστήριξη και την εξυπηρέτηση της συναλλακτικής σχέσης μεταξύ του Πελάτη και της Εταιρείας, μπορεί να είναι το προσωπικό της τελευταίας, οι εμπορικοί συνεργάτες της που μεσολαβούν για τη σύναψη της Σύμβασης, εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις τους, καθώς και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, μέσω των οποίων εξοφλούνται οι λογαριασμοί παροχής των Υπηρεσιών. Επιπλέον, η Εταιρεία δηλώνει και ο Πελάτης αποδέχεται, ότι, στα πλαίσια διασύνδεσης του Δικτύου 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 εν λόγω φορείς αποκλειστικά και μόνο για την κοστολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

7.6. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν, με ειδική δήλωσή του απευθυνόμενη προς την Εταιρεία με συστημένη επιστολή του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών.

## **8. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

8.1. Κανένα μέρος δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε διακοπή ή καθυστέρηση, για πρόσβαση στον Ιστότοπο ή για παροχή των Υπηρεσιών λόγω του Force Majeure Event/ Ανωτέρα Βία. Ως Ανωτέρα Βία σημαίνει οποιοδήποτε συμβάν ή περίσταση ή συνδυασμός γεγονότων και περιστάσεων που καθίσταται πέρα από τον έλεγχο του συμβαλλόμενου μέρους το οποίο - δηλαδή, το συμβαλλόμενο μέρος- επηρεάζεται από αυτό και που προκαλεί ή οδηγεί σε αθέτηση ή καθυστέρηση στην εκτέλεση από αυτό το επηρεαζόμενο μέρος οποιασδήποτε από τις υποχρεώσεις του βάσει αυτής της συμφωνίας (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: πόλεμος, εχθροπραξίες, αστικές αναταραχές, απεργίες πυρκαγιές, πλημμύρες, καταιγίδες, σεισμοί κ.α.).

## **9. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

9.1. 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 κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο, ιδίως με ανακοινώσεις μέσω του τύπου ή με διαφημιστικά μηνύματα. Η Εταιρεία χρησιμοποιεί την ελληνική γλώσσα σε οποιαδήποτε Υπηρεσία προς τον Πελάτη και στην κάθε είδους επικοινωνία της με αυτόν.

9.2. Κάθε ειδοποίηση του Πελάτη προς την Εταιρεία είναι έγκυρη μόνο εάν γίνεται εγγράφως και ενυπογράφως και αποστέλλεται ταχυδρομικά με συστημένη επιστολή ή με κάθε νόμιμο μέσο, εφόσον μπορεί να αποδειχθεί η δήλωση βουλήσεως του Πελάτη και η ημερομηνία της.

Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) αποτελούν έγκυρη και δεσμευτική δήλωση βουλήσεως, εφόσον φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή.

9.3. Η Εταιρεία δικαιούται σύμφωνα με τη νομοθεσία να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της

παρούσας ενημερώνοντας τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο, ενδεικτικά δε με ανάρτηση του περιεχομένου της σύμβασης στην ιστοσελίδα της. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως για αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη εντός ενός (1) μηνός από τη σχετική κοινοποίηση. Επισημαίνεται ότι η ενημέρωση πραγματοποιείται σωρευτικά μέσω της ιστοσελίδας. 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.

9.4. Η μη επίκληση ή μη άσκηση δικαιώματος από την Εταιρεία δεν μπορεί να θεωρηθεί σε καμία περίπτωση ως παραίτησή της από την άσκηση δικαιωμάτων της στο μέλλον ή ως αποδυνάμωση αυτού.

9.5. Ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα να εκχωρήσει σε τρίτο πρόσωπο οποιοδήποτε δικαίωμα ή υποχρέωση που απορρέει από τους όρους της παρούσας και της Αίτησης. Η Εταιρεία δικαιούται να εκχωρήσει σε φυσικό ή νομικό πρόσωπο την είσπραξη των οφειλομένων από τον Πελάτη ποσών με βάση τη Σύμβαση.

9.6. Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο. Ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς από την Εταιρεία με αίτημά του προς αυτήν. Σε περίπτωση μη επίλυσης της διαφοράς με τον παραπάνω τρόπο τα μέρη διατηρούν το δικαίωμα να προσφύγουν στα αρμόδια Δικαστήρια της κατοικίας του Πελάτη ή του τόπου κατάρτισης της σύμβασης.

ΗΤΕΛCO ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.

Τηλεφωνικό Κέντρο: +30 2310 590441

Τεχνική Υποστήριξη: +30 2310 529613