

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ/ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Εταιρεία με την επωνυμία «NOVA TELECOMMUNICATIONS & MEDIA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» παρέχει στους συνδρομητές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, έχοντας υπ' όψη:

1. Τον Ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτή» ως έχει τροποποιηθεί.
2. Τον Ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».
3. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, στο εξής «Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων».
4. Τον Ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν.2472/1997».
5. Τον Ν.3783/2009 «Ταυτοποίηση των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και άλλες διατάξεις».
6. Τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. 876/7Β/17-12-2018, όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. 909/2/30-9-2019, 946/17/13-7-2020.
7. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών».
8. Το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
9. Τις Εγκρίσεις, δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων και Άδειες Εγκατάστασης, Λειτουργίας και Εκμετάλλευσης Δημόσιου Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου Κινητών Επικοινωνιών και την Παροχή Δημόσιων Κινητών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών, που χορηγήθηκαν στην Εταιρεία κατόπιν αποφάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) αντίστοιχα.
9. Τους όρους της παρούσας Αίτησης και των τυχόν παραρτημάτων της.

### 1. ΟΡΙΣΜΟΙ

- 1.1 «Η Εταιρεία» νοείται η εταιρία NOVA TELECOMMUNICATIONS & MEDIA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. , η οποία παρέχει Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, με τον διακριτικό τίτλο NOVA Μ.Α.Ε.
- 1.2 «Ο Συνδρομητής» νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συμβάλλεται με την Εταιρεία και δικαιούται να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρέχει η Εταιρεία με τη χρήση κινητού τερματικού

- 1.3 «Ο Χρήστης» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας για προσωπικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, χωρίς να είναι απαραίτητα συνδρομητής της εν λόγω Υπηρεσίας.
- 1.4 «Δίκτυο» νοείται το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το οποίο χρησιμοποιείται, εν όλω ή κυρίως, για την παροχή διαθέσιμων στο κοινό Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- 1.5 «Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας Προπληρωμένου Χρόνου Ομιλίας» νοούνται όλες οι εν γένει Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που καλύπτει το δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Εταιρείας και παρέχονται στον Συνδρομητή, ήτοι τηλεφωνικές συνδιαλέξεις, υπηρεσίες μηνυμάτων, πολυμέσων και μετάδοσης δεδομένων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, μέσω ειδικού κινητού τερματικού, καθώς και οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία που στο μέλλον δύναται η Εταιρεία να προσφέρει και την αξία των οποίων ο Συνδρομητής έχει καταβάλλει στην Εταιρεία πριν τη χρήση τους, με την πίστωση κάθε φορά ορισμένου ποσού στη Σύνδεσή του, ενέργεια η οποία λαμβάνει χώρα μέσω των διατιθέμενων από την Εταιρεία επιλογών.
- 1.6 «Κινητό τερματικό» νοείται ότι περιλαμβάνει την κινητή συσκευή και την κάρτα ταυτότητας συνδρομητή (SIM, USIM ή άλλη αντίστοιχη), η οποία περιέχει όλες τις πληροφορίες και τα δεδομένα που αφορούν τον Συνδρομητή.
- 1.7 «Υπηρεσίες Διεθνούς Περιαγωγής (Roaming)» νοούνται οι Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, που παρέχουν τη δυνατότητα στον Συνδρομητή της Εταιρείας να χρησιμοποιεί Δίκτυο άλλο από αυτό του οποίου είναι Συνδρομητής, κατόπιν ειδικών συμφωνιών της Εταιρείας με ξένα Δίκτυα.
- 1.8 «Αριθμός Κλήσης»: νοείται ο τηλεφωνικός αριθμός που θα παραχωρεί η Εταιρεία βάσει της Σύνδεσης, ή/και ο τηλεφωνικός αριθμός που αναφέρεται στην Αίτηση Φορητότητας που θα καταθέτει ο Συνδρομητής, εφόσον αυτή γίνει αποδεκτή από την Εταιρεία.
- 1.9 «Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» νοείται κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο, σύμφωνα με τον ορισμό του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.
- 1.10 «Δεδομένα Κίνησης» νοούνται τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για τους σκοπούς της διαβίβασης μίας επικοινωνίας σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή τη χρέωσή της.
- 1.11 «Φ.Π.Α.» νοείται ο φόρος προστιθέμενης αξίας, ο οποίος επιβάλλεται και περιλαμβάνεται στο συνολικό ποσό χρήσης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρέχει η Εταιρεία. Ο Φ.Π.Α. επιβαρύνει αποκλειστικά τον Συνδρομητή.
- 1.12 «Τέλη συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας» νοούνται τα τέλη που καταβάλλονται υπέρ του Δημοσίου και τα οποία επιβαρύνουν αποκλειστικά τον Συνδρομητή.

1.13 «Διεθνείς κλήσεις» νοούνται οι κλήσεις που πραγματοποιούνται από τον Συνδρομητή προς σταθερά και κινητά τηλέφωνα κρατών εξωτερικού και για τις οποίες ισχύουν οι χρεώσεις του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου της Εταιρείας.

1.14 «Δείκτης Ποιότητας» (Δ.Π.) ή «Παράμετρος Ποιότητας» νοείται το μέτρο ενός συνόλου μεγεθών, μέσω του οποίου αποτιμάται μέρος/ στοιχεία της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και το οποίο δημοσιεύεται.

## 2. ΚΙΝΗΤΟ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ

2.1 Ο Συνδρομητής είναι υποχρεωμένος κατά την ενεργοποίηση της σύνδεσης να επιλέξει και να προμηθευτεί με δική του ευθύνη, εγκεκριμένου τύπου κινητή συσκευή, της οποίας η διεθνής ταυτότητα εξοπλισμού κινητής τηλεφωνίας (IMEI) αποτελεί στοιχείο ταυτοποίησης κινητού τερματικού, σύμφωνα με τους ορισμούς της παραγράφου 1.6. Ο κατασκευαστής ευθύνεται αποκλειστικά για την καλή λειτουργία της κινητής συσκευής.

2.2 Η κάρτα ταυτότητας συνδρομητή (SIM, USIM ή άλλη αντίστοιχη), που παραδίδεται στον Συνδρομητή με την υπογραφή της παρούσας Αίτησης, αποτελεί τον μοναδικό τρόπο σύνδεσης και χρέωσης του Συνδρομητή στο δίκτυο της Εταιρείας και στις παρεχόμενες Υπηρεσίες. Σε περίπτωση που η κάρτα ταυτότητας συνδρομητή αποδειχτεί ελαττωματική, η Εταιρεία θα ευθύνεται αποκλειστικά για την αντικατάστασή της και εφόσον αυτό της ζητηθεί από τον Συνδρομητή.

2.3 Ο Συνδρομητής δεν αποκτά κυριότητα επί της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή ή επί των πληροφοριών που περιέχει, ούτε δικαιούται να παραχωρεί τη χρήση της ή να την εκμεταλλεύεται έναντι τρίτων, με ή χωρίς αντάλλαγμα. Επίσης, απαγορεύεται η αλλοίωση, καταστροφή, αναπαραγωγή της, ως και η παραποίηση των στοιχείων αναγνώρισής της. Ο Συνδρομητής ευθύνεται να αποζημιώσει την Εταιρεία για κάθε πλημμελή ή αντισυμβατική χρήση της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή και για κάθε τυχόν σχετική με αυτή ζημία.

2.4 Η Εταιρεία δύναται να ζητήσει την προσωρινή φραγή ή ακύρωση της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή, όταν το επιβάλλουν λόγοι ασφάλειας, έκτακτης ανάγκης ή δημόσιου συμφέροντος σχετικοί με τη χρήση του δικτύου. Σε περίπτωση αφαίρεσης έστω και προσωρινώς της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή, ο Συνδρομητής οφείλει να συμμορφωθεί αμέσως με τις οδηγίες της Εταιρείας σταματώντας τη χρήση της και παραδίδοντας την στην Εταιρεία, όσο το δυνατό συντομότερα.

2.5 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να χρησιμοποιεί την κάρτα ταυτότητας συνδρομητή αποκλειστικά και μόνο σε κινητή συσκευή τύπου GSM/UMTS/5G. Εφόσον διατίθεται η σχετική δυνατότητα απ' τη συσκευή, υποστηρίζεται η παροχή κειμένου σε πραγματικό χρόνο (real time text). Η χρήση, σε ακατάλληλες ή μη εγκεκριμένες κινητές συσκευές, αποτελεί σπουδαίο λόγο καταγγελίας της παρούσας Σύνδεσης εκ μέρους της Εταιρείας, με όλες τις συνακόλουθες για τον Συνδρομητή συνέπειες, όπως την προσωρινή ή και οριστική διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών και τη διεκδίκηση κάθε θετικής και αποθετικής ζημίας.

### 3. ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

- 3.1 Ο Συνδρομητής αποκτά καθ' όλη τη διάρκεια της Σύνδεσης δικαίωμα χρήσεως του αριθμού κλήσης, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και της εκάστοτε ισχύουσας κείμενης νομοθεσίας. Με τη διακοπή της παρούσας για οποιασδήποτε αιτία ο αριθμός κλήσης αναμεταβιβάζεται στην Εταιρεία, καθώς και κάθε άλλο δικαίωμα χρήσεως σε σχέση με τον ίδιο αυτό αριθμό. Η αναμεταβίβαση αυτή συντελείται αυτοδικαίως χωρίς ανάγκη ανακοίνωσης ή άλλης έγγραφης δήλωσης από μέρους των συμβαλλομένων. Κατ' εξαίρεση ο Συνδρομητής δικαιούται να διατηρήσει τα δικαιώματά του επί του αριθμού κλήσης σύμφωνα με την Νομοθεσία περί Φορητότητας Αριθμών Κινητής Τηλεφωνίας και τις συμβατικές υποχρεώσεις που τυχόν έχει αναλάβει αναφορικά με την Υπηρεσία Φορητότητας.
- 3.2 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής του αριθμού κλήσης για λόγους που επιβάλλονται από τη νομοθεσία ή για λόγους δημοσίου συμφέροντος ή για τεχνικούς λόγους που αφορούν την απρόσκοπτη λειτουργία του δικτύου και αφού ενημερωθεί ο Συνδρομητής.

### 4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Σύμφωνα με τον Κανονισμό ΕΕ 2015/2120 και τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου, Απόφαση ΕΕΤΤ 1097/4B/15-1-2024, ΦΕΚ 1282/Β'/26.02.2024 (στο εξής «ΕΚΑΔ»), η Εταιρεία αντιμετωπίζει ισότιμα κάθε κίνηση, χωρίς αποκλεισμούς, περιορισμούς ή παρεμβάσεις και ανεξαρτήτως του αποστολέα και του παραλήπτη, του περιεχομένου στο οποίο έχει γίνει πρόσβαση ή του διανεμηθέντος περιεχομένου, των χρησιμοποιούμενων ή παρεχόμενων εφαρμογών ή υπηρεσιών ή του χρησιμοποιούμενου τερματικού εξοπλισμού.

Στην παρούσα ενότητα, περιλαμβάνονται οι βασικές πληροφορίες αναφορικά με την πρόσβαση των χρηστών στο Ανοικτό Διαδίκτυο, σύμφωνα με τον ΕΚΑΔ. Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την υποχρέωση δικτυακής ουδετερότητας, καθώς και τεχνικές λεπτομέρειες σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών, τις παραμέτρους ποιότητας, τα μέτρα διαχείρισης κίνησης, την εξέταση των παραπόνων των συνδρομητών και των σχετικών δικαιωμάτων τους κ.λ.π. δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou>, το περιεχόμενο της οποίας διευκρινίζεται ότι αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των παρόντων όρων.

#### 4.1 ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Ορισμοί

- (i) Διαφημιζόμενη ταχύτητα: Ως διαφημιζόμενη ταχύτητα ορίζεται η ταχύτητα, η οποία χρησιμοποιείται σε ενέργειες διαφήμισης, προώθησης και πώλησης υπηρεσιών.
- (ii) Ρεαλιστικά αναμενόμενη ή πραγματική ταχύτητα: Γενικός όρος που περιλαμβάνει τον όρο μέγιστη ταχύτητα στα κινητά δίκτυα.

Ο Συνδρομητής λαμβάνει γνώση του εύρους τιμών ταχυτήτων για το σύνολο της Επικράτειας μέσω του χάρτη ταχυτήτων, ο οποίος είναι δημοσιευμένος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας <https://nova.gr/kiniti-tilefonia/diktio-kinitis-tilefonias/diktyo-prosbashs-kinhts-taxititon-speedmap>, καθώς και στις ιστοσελίδες προσωποποιημένης πληροφόρησης FREE2GO Account, και MyQ και στις αντίστοιχες εφαρμογές FREE2GO App και MyQ App.

Στον γεωγραφικό χάρτη ταχυτήτων αποτυπώνεται το εύρος τιμών στο οποίο ανήκει η μέγιστη ταχύτητα σε κάθε γεωγραφική περιοχή. Οι τιμές αναφέρονται σε στατικό χρήστη που βρίσκεται σε εξωτερικό χώρο. Η Εταιρεία ενημερώνει τους συνδρομητές για τις επικαιροποιημένες τιμές ταχυτήτων που περιέχονται στον χάρτη, τουλάχιστον μία φορά κάθε έτος.

Επισημαίνεται ότι ρεαλιστικά αναμενόμενες ταχύτητες λήψης και μεταφόρτωσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο επηρεάζονται από πλείστους παράγοντες, εκτός της σφαίρας ευθύνης της Εταιρείας, όπως είναι η θέση του Συνδρομητή (ενδεικτικά εντός ή εκτός κτηρίου), η σταθερή ή μη θέση αυτού, η ποιότητα των εξυπηρετητών (servers) των παρόχων υπηρεσιών και περιεχομένου ή του δικτύου που αυτοί χρησιμοποιούν, οι καιρικές συνθήκες, η αυξημένη κίνηση του δικτύου σε ώρες αιχμής, η απόσταση του Συνδρομητή από τον σταθμό βάσης, η ποιότητα του τερματικού εξοπλισμού του Συνδρομητή και οι τεχνολογίες που υποστηρίζονται από αυτόν, η απεγκατάσταση σταθμών βάσης ή κεραιοσυστημάτων με μονομερείς πράξεις της Διοίκησης, πιθανές παρεμβολές τρίτων στις συχνότητες, των οποίων κάνει χρήση η Εταιρεία κατά παραχώρηση του Δημοσίου κ.ο.κ.

Τα αναφερόμενα στον γεωγραφικό χάρτη διαστήματα τιμών (στα οποία ανήκει η μέγιστη ταχύτητα σε κάθε γεωγραφική περιοχή), αφορούν την βέλτιστη τεχνολογία σύνδεσης, με εξαίρεση τις γεωγραφικές περιοχές όπου λειτουργούν παράλληλα δίκτυα 4<sup>ης</sup> και 5<sup>ης</sup> γενιάς (4G και 5G υπηρεσίες). Στις εν λόγω περιοχές, αποτυπώνονται διαστήματα τιμών και για τις δύο τεχνολογίες (4G και 5G).

Από τις αναφερόμενες στον γεωγραφικό χάρτη μέγιστες τιμές ταχυτήτων ανά γεωγραφική περιοχή, καθώς και από τυχόν δημοσιευμένες παραμέτρους ποιότητας δικαιολογείται ένα εύλογο περιθώριο σφάλματος.

Αν ωστόσο, διαπιστωθούν κατόπιν ελέγχου συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις από την ρεαλιστικά αναμενόμενη μέγιστη ταχύτητα σύνδεσης ανά περιοχή, ο Συνδρομητής δικαιούται επανορθώσεων, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παράγραφο 4.7 των παρόντων όρων.

#### 4.2 ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ

Η Εταιρεία δεν εφαρμόζει μέτρα διαχείρισης της κίνησης, πέραν των εύλογων μέτρων, εκτός αν αυτό είναι αναγκαίο και μόνο για όσο διάστημα αυτό επιβάλλεται, ούτως ώστε: α) να συμμορφωθεί με τη νομοθεσία ή τις αποφάσεις δικαστηρίων, β) να διασφαλίσει την ακεραιότητα και την ασφάλεια του δικτύου, των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του δικτύου της και του τερματικού εξοπλισμού των τελικών χρηστών, γ) να αποφύγει την επικείμενη συμφόρηση του δικτύου και να περιορίσει την ακραία ή προσωρινή συμφόρηση. Επιπλέον, πρακτικές διαχείρισης κίνησης μπορούν να εφαρμόζονται και σε εξειδικευμένες υπηρεσίες, εφόσον διατίθενται από την Εταιρεία. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou](http://www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou).

#### 4.3 ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Πληροφορίες για ενδεικτικές παραμέτρους ποιότητας για την εκτέλεση συνηθισμένων δραστηριοτήτων στο διαδίκτυο (instant messaging, email, web browsing, data download, music streaming, video streaming...) είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou](http://www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou)

#### 4.4 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΟΓΚΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόζει μέτρα περιορισμού του όγκου ή της ταχύτητας που θα μπορούσαν να επηρεάσουν στην πράξη τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και ιδίως τη χρήση περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou](http://www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou)

#### 4.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Δεν εφαρμόζονται περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού στην κινητή υπηρεσία. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou](http://www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou)

#### 4.6 ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να προσφέρει υπηρεσίες πέραν των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, βελτιστοποιημένες για συγκεκριμένο περιεχόμενο, εφαρμογές ή υπηρεσίες ή συνδυασμό αυτών, εφόσον η βελτιστοποίηση είναι αναγκαία ώστε να ικανοποιείται η απαίτηση για συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας του περιεχομένου, των εφαρμογών ή των υπηρεσιών. Οι εν λόγω υπηρεσίες δε χρησιμοποιούνται ως υποκατάστατο της πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Εφόσον ο Συνδρομητής αιτηθεί την ενεργοποίηση μίας Εξειδικευμένης Υπηρεσίας, ενημερώνεται προσηκόντως από την Εταιρεία για τα ακόλουθα:

- α) τις ελάχιστες αντικειμενικές απαιτήσεις ποιότητας/ χωρητικότητας,
- β) τις εγγυημένες τιμές ποιότητας, αν υπάρχουν,
- γ) την ενδεχόμενη επίδραση της Εξειδικευμένης Υπηρεσίας στην ποιότητα σύνδεσης του Συνδρομητή στο Διαδίκτυο. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou](http://www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou)

#### 4.7 ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

##### 4.7.1. Δικαιώματα συνδρομητών

Η Εταιρεία εφαρμόζει διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων των Συνδρομητών σε ό,τι αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Η Εταιρεία τηρεί αρχείο των αιτημάτων και των δεδομένων των μετρήσεων για τον έλεγχο τυχόν αποκλίσεων για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαχείρισης του σχετικού παραπόνου/καταγγελίας. Σε περίπτωση που κατά το πέρας των δύο (2) αυτών ετών εκκρεμεί

επίλυση διαφοράς μεταξύ του Συνδρομητή και της Εταιρείας, τα σχετικά δεδομένα διατηρούνται μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς.

Σε περίπτωση διαπίστωσης αποκλίσεων μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο και της ταχύτητας που αναφέρεται στον χάρτη ταχυτήτων, χορηγούνται επανορθώσεις/αποζημιώσεις, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη το μέγεθος της απόκλισης, καθώς και το αν αυτή χαρακτηρίζεται ως σημαντική ή όχι.

Είδη επανορθώσεων αποτελούν ενδεικτικά, η δυνατότητα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης, η παροχή επιπλέον υπηρεσιών χωρίς επιβάρυνση, η πίστωση χρηματικού ποσού, ή συνδυασμός αυτών. Σε κάθε περίπτωση, διευκρινίζεται ότι το περιεχόμενο των προτεινόμενων επανορθώσεων επαφίεται στην κρίση της Εταιρείας και εξαρτάται από την εκάστοτε εμπορική πολιτική αυτής, ενώ συνεκτιμώνται κατά περίπτωση και οι ανάγκες του Συνδρομητή.

Τα μέτρα αποζημίωσης ή επανόρθωσης που χορηγούνται στον Συνδρομητή καλύπτουν όλο το χρονικό διάστημα από την υποβολή του παραπόνου και μέχρι τη διόρθωση της απόκλισης.

Σε περίπτωση που διαπιστωθούν σημαντικές συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις και η Εταιρεία δεν έχει αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή του παραπόνου, ο Συνδρομητής έχει το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης εντός τριάντα (30) ημερών από την πάροδο του ανωτέρω χρονικού διαστήματος των είκοσι (20) ημερών. Στην περίπτωση αυτή, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις του Συνδρομητή για την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης, όπως αυτές προβλέπονται στη σύμβαση του με την Εταιρεία. Διευκρινίζεται ότι στο ανωτέρω διάστημα των (20) ημερών δεν προσμετρώνται τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται στον Συνδρομητή, όπως ακύρωση επίσκεψης τεχνικού με υπαιτιότητα του Συνδρομητή.

Επιπλέον, διευκρινίζεται ότι πέραν από το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας που γεννάται μετά την εκπνοή των είκοσι (20) ημερών από την υποβολή του παραπόνου και εφόσον δεν έχει αποκατασταθεί η σημαντική ή συνεχής επαναλαμβανόμενη απόκλιση, οι λοιπές επανορθώσεις ανατρέχουν στο χρόνο υποβολής του παραπόνου/καταγγελίας.

Από την υποχρέωση επανόρθωσης/αποζημίωσης για αποκλίσεις εξαιρούνται περιπτώσεις όπου οι αποκλίσεις της απόδοσης τεκμηριωμένα οφείλονται σε γεγονότα που συνιστούν ανωτέρα βία.

Κατά τη διάρκεια εξέτασης του παραπόνου για αποκλίσεις ταχυτήτων και για όσο αυτό εκκρεμεί, ο Συνδρομητής δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου για την ίδια σύνδεση και για τον ίδιο λόγο.

Εάν ο Συνδρομητής δεν αποδεχθεί την προτεινόμενη επανόρθωση ή αποζημίωση, δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου για τον ίδιο λόγο, καθώς καλύπτεται από την προτεινόμενη επανόρθωση ή αποζημίωση.

Διευκρινίζεται ότι η Εταιρεία δύναται να αποσύρει τη χορηγηθείσα επανόρθωση σε περίπτωση αποκατάστασης της ποιότητας των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο.

#### 4.7.2. Μεθοδολογία διεξαγωγής μετρήσεων

Τα παράπονα σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών σύνδεσης στο Διαδίκτυο εξετάζονται από το Τεχνικό Τμήμα της Εταιρείας. Προκειμένου να αξιολογηθεί τυχόν απόκλιση από το

αναφερόμενο εύρος τιμών στο οποίο ανήκει η μέγιστη ταχύτητα, ο Συνδρομητής οφείλει να συμπράξει κατά τον σχετικό έλεγχο διενεργώντας μετρήσεις σύμφωνα με τις οδηγίες της Εταιρείας. Για τη διασφάλιση της ορθότητας και της ακρίβειας των μετρήσεων ο Συνδρομητής οφείλει να χρησιμοποιήσει συμβατό τερματικό εξοπλισμό με τη βέλτιστη τεχνολογία σύνδεσης για την οποία υποβάλει παράπονο και να διενεργήσει τη διαδικασία μέσω της εφαρμογής που θα του υποδείξει η Εταιρεία. Διευκρινίζεται ότι η χρήση του μετρητικού εργαλείου μέσω της υποδεικνυόμενης εφαρμογής παρέχεται χωρίς χρέωση και χωρίς ανάληψη του διαθέσιμου όγκου δεδομένων του Συνδρομητή και ανεξάρτητα από το αν διαθέτει ενεργό πακέτο δεδομένων ή όχι.

Αναλυτικότερες πληροφορίες σε σχέση με τη διαδικασία διεξαγωγής των μετρήσεων βρίσκονται αναρτημένες στην ιστοσελίδα <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou>

## 5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ

5.1 Η Εταιρεία παρέχει αξιόπιστες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και οφείλει να μεριμνά ώστε το Δίκτυο και οι Υπηρεσίες να λειτουργούν σύμφωνα με τις εναρμονισμένες προδιαγραφές για τις τεχνικές διεπαφές ή/και λειτουργίες του Δικτύου και των Υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται από τα ισχύοντα πρότυπα ή/και προδιαγραφές που θεσπίζονται σε ενωσιακό επίπεδο.

5.2 Η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή και του παρέχει το απαραίτητο πληροφοριακό υλικό (το οποίο βρίσκεται αναρτημένο και στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας), πριν από τη σύναψη της Σύνδεσης, αναφορικά με τις Υπηρεσίες και τα χαρακτηριστικά τους, την ποιότητα των παρεχόμενων Υπηρεσιών και τους αντίστοιχους Δείκτες Ποιότητας, τον τρόπο και τον χρόνο χρήσης των Υπηρεσιών, τη διακοπή τους, τις χρεώσεις και τη γεωγραφική κάλυψη του δικτύου ανά την Ελλάδα και ιδιαίτερα στην περιοχή μόνιμης κατοικίας του.

5.3 Τα στοιχεία ταυτότητας συνδρομητή και ταυτοποίησης κινητού τερματικού διαγράφονται μετά την πάροδο τριών (3) ετών από τη διακοπή της Σύνδεσης μεταξύ της Εταιρείας και του Συνδρομητή ή τη για οποιονδήποτε λόγο διακοπή της υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας. Εάν τα στοιχεία ταυτότητας Συνδρομητή έχουν διαγραφεί, απαιτείται η εκ νέου υποβολή τους από τον Συνδρομητή προς την Εταιρεία για την επανενεργοποίηση της Υπηρεσίας.

5.4 Η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα προς διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών μέσα στα όρια του Δικτύου της.

5.5 Η Εταιρεία δεν ασκεί κανένα έλεγχο ως προς το περιεχόμενο που διακινείται μέσω του Δικτύου της. Ως εκ τούτου η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία, όπως ενδεικτικά απώλεια ή καθυστέρηση λήψης ή μη λήψη ή αλλοίωση δεδομένων ή ζημία στο λογισμικό ή/και την κινητή συσκευή που έχει επιλέξει να χρησιμοποιεί ο Συνδρομητής και που ενδέχεται να προκληθούν στο Συνδρομητή από ανταλλαγή πληροφοριών, παραδείγματος χάριν μέσω του Διαδικτύου ή από ενέργειες τρίτων.

- 5.6 Επίσης, η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για μη έγκυρους προορισμούς, σφάλματα μετάδοσης, αλλοίωση ή εν γένει για την ασφάλεια των πληροφοριών που διακινούνται στο Δίκτυο αυτής και μεταφέρονται μέσω κυκλωμάτων επικοινωνίας και συναφούς εξοπλισμού που παρέχουν τρίτοι, καθώς επίσης και πάροχοι τηλεπικοινωνιακών δικτύων που διασυνδέονται με το Δίκτυο της Εταιρείας, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση του Διαδικτύου. Παράλληλα η Εταιρεία δεν παρέχει καμία εγγύηση προς το Συνδρομητή ότι οι διαδικασίες ασφαλείας που χρησιμοποιεί η Εταιρεία θα αποτρέψουν την απώλεια, αλλοίωση ή τροποποίηση των πληροφοριών που διακινούνται στο Διαδίκτυο π.χ. εξαιτίας ιών, trojan horses ή άλλων αντίστοιχων επιβλαβών πράξεων τρίτων.
- 5.7 Ο Συνδρομητής φέρει αποκλειστική ευθύνη για την ορθή χρήση των Υπηρεσιών της Εταιρείας και των υπηρεσιών Διαδικτύου και για τη διαχείριση των δεδομένων αυτού που είναι αποθηκευμένα ή μεταφέρονται μέσω του Δικτύου της Εταιρείας. Πέραν των σχετικών Υπηρεσιών που παρέχει η Εταιρεία, ο Συνδρομητής έχει την αποκλειστική ευθύνη για την ανάπτυξη και τήρηση των διαδικασιών διαχείρισης και ασφαλείας που θεωρούνται απαραίτητες για την προστασία των πληροφοριών του Συνδρομητή που διακινούνται στο Δίκτυο της Εταιρείας, όπως επί παραδείγματι για τις διαδικασίες ασφάλειας πρόσβασης σε μία εφαρμογή και την κρυπτογράφηση δεδομένων, αλλά και για την προστασία της κινητής συσκευής από ιούς ή άλλες επιζήμιες πράξεις τρίτων.
- 5.8 Η Εταιρεία θα προσφέρει πρόσβαση στο Δίκτυο και τις Υπηρεσίες είκοσι τέσσερις ώρες (24) ώρες την ημέρα επί επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, χωρίς διακοπή, εκτός από μία χρονική περίοδο, η οποία δεν θα υπερβαίνει συνολικά τις έξι (6) ώρες μηνιαίως, εφόσον η διακοπή αυτή είναι εντελώς απαραίτητη για την εκτέλεση εργασιών συντήρησης. Ο Συνδρομητής ενημερώνεται για περιστατικά που επηρεάζουν τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών με ανακοίνωση που αναρτάται στην ιστοσελίδα [nova.gr](http://nova.gr) και στην εφαρμογή NOVA app.
- 5.9 Η Εταιρεία δεν ευθύνεται έναντι του Συνδρομητή για αθέτηση των όρων της παρούσας ή αδυναμία της να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της σε περιπτώσεις, οποιουδήποτε τυχαίου γεγονότος ή γεγονότος ανωτέρας βίας, όπως ενδεικτικά, πόλεμοι, ταραχές, πράξεις δολιοφθοράς, εκρήξεις, πυρκαγιές, εμπρησμοί, απεργίες, πράξεις Ελληνικών ή Κοινοτικών ή άλλων αρχών ή κρατικών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών, φυσικά εμπόδια, κ.λ.π.
- 5.10 Η Εταιρεία, σε περίπτωση που η τεχνική υποδομή του Δικτύου το επιτρέπει, μπορεί να παρέχει επιπλέον Υπηρεσίες στον Συνδρομητή και κατόπιν σχετικής αίτησής του. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διαμορφώσει ειδικό τιμολόγιο για τις ως άνω επιπλέον Υπηρεσίες.
- 5.11 Η Εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα δωρεάν πρόσβασης σε Υπηρεσίες Εκτάκτου Ανάγκης, χρησιμοποιώντας τον κωδικό επιλογής 112 ή τους λοιπούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπως αυτοί ορίζονται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

- 5.12 Η Εταιρεία παρέχει ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες.
- 5.13 Η Εταιρεία μεριμνά ώστε όλες οι ενημερώσεις προς τον Συνδρομητή που αφορούν τη σύνδεσή του να γίνονται με κάθε πρόσφορο μέτρο, ώστε να διευκολύνεται να λαμβάνει γνώση αυτών.

## 6 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

- 6.1 Ο Συνδρομητής οφείλει να χρησιμοποιεί το κινητό τερματικό και τις μέσω αυτού παρεχόμενες Υπηρεσίες, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας και της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας. Ο Συνδρομητής, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας, είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιεί αμέσως στην Εταιρεία εγγράφως και με υπεύθυνη δήλωσή του απευθυνόμενη προς αυτή, κάθε μεταβολή των στοιχείων του, όπως ενδεικτικά των στοιχείων της ταυτότητάς του και των στοιχείων επικοινωνίας του, καθώς και επί νομικών προσώπων κάθε αλλαγή που αφορά στη νομική τους υπόσταση.
- 6.2 Ο Συνδρομητής οφείλει να παρέχει στην Εταιρεία όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που τυχόν του ζητηθούν για την ορθή του ταυτοποίηση.
- 6.3 Ο Συνδρομητής οφείλει να χρησιμοποιεί το Δίκτυο και τις Υπηρεσίες της Εταιρείας βάσει της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, ώστε να αποφεύγονται πράξεις που δύναται να βλάψουν ή να θέσουν σε κίνδυνο την παροχή των Υπηρεσιών και την Εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση η Εταιρεία δύναται να προχωρήσει σε διακοπή της σύνδεσης και με την επιφύλαξη ασκήσεως οποιουδήποτε άλλου νομίμου δικαιώματός της.
- 6.4 Ο Συνδρομητής ευθύνεται να ενημερώσει την Εταιρεία ή εξουσιοδοτημένο Συνεργάτη της, άμεσα, σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, μερικής ή ολικής καταστροφής, διαρροής των προσωπικών κωδικών της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή, καθώς και του κινητού τερματικού, όπου έχει τοποθετηθεί η κάρτα ταυτότητας συνδρομητή, άλλως τεκμαίρεται ότι παραμένει ο ίδιος συνδρομητής με όλες τις σχετικές έννομες συνέπειες. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία αντικαθιστά την κάρτα ταυτότητας Συνδρομητή συνδέοντας τον Συνδρομητή εκ νέου με το δίκτυο, ενημερώνοντάς τον προς τούτο ανάλογα και σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.
- 6.5 Σε περίπτωση μεταβίβασης της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή, ο Συνδρομητής υποχρεούται να γνωστοποιήσει εγγράφως αμελλητί προς την Εταιρεία, κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, τα στοιχεία ταυτότητας του νέου Συνδρομητή ή νέου Χρήστη, άλλως τεκμαίρεται ότι παραμένει ο ίδιος Συνδρομητής και χρήστης των υπηρεσιών της Εταιρείας, με όλες τις σχετικές έννομες συνέπειες που αυτό συνεπάγεται. Σε περίπτωση μεταβίβασης της σύνδεσης σε άλλον συνδρομητή, απαιτείται η σύμπραξη αυτού για να συντελεστεί ορθά η μεταβίβαση.
- 6.6 Σε περίπτωση που ο χρήστης του κινητού τερματικού είναι διαφορετικό πρόσωπο από τον Συνδρομητή, ο τελευταίος υποχρεούται να αναφέρει με υπεύθυνη δήλωσή του τα στοιχεία του χρήστη. Αν ο Συνδρομητής δεν προβεί σε

δήλωση του χρήστη κατά τα ανωτέρω, τεκμαίρεται ότι παραμένει ο ίδιος Κάτοχος και Χρήστης της Σύνδεσης με όλες τις σχετικές έννομες συνέπειες. Επίσης, οφείλει να ενημερώνει το Χρήστη για όλες τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από την παρούσα.

6.7 Ο Συνδρομητής οφείλει να μη γνωστοποιεί σε τρίτους τους προσωπικούς κωδικούς ασφαλείας της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή, όπως και να μη χρησιμοποιεί ο ίδιος ή άλλα άτομα τις Υπηρεσίες της Εταιρίας για ανήθικους ή παράνομους σκοπούς.

6.8 Απαγορεύεται ρητά η μεταπώληση, η υπομίσθωση ή/και η παραχώρηση χρήσης με οποιοδήποτε τρόπο της Υπηρεσίας από τον Συνδρομητή.

## 7 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΟΡΘΗΣ ΧΡΗΣΗΣ

7.1 Η Εταιρεία προκειμένου να διασφαλίσει την προστασία του δικτύου και προς αποφυγή συμφόρησης αυτού, η οποία μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ποιότητα των παρεχόμενων Υπηρεσιών προς τους συνδρομητές της, δύναται να εφαρμόζει Πολιτική Ορθής Χρήσης σε υπηρεσίες, πακέτα ή προσφορές, που παρέχουν απεριόριστη χρήση υπηρεσιών, καθώς και σε όποιες άλλες περιπτώσεις αυτό επιβάλλεται, κατόπιν ενημέρωσης του Συνδρομητή. Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ορθής Χρήσης περιλαμβάνεται και η υποχρέωση των Συνδρομητών να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αποκλειστικά για προσωπική χρήση και να μην τις μεταπωλούν ή να τις παραχωρούν με οποιοδήποτε τρόπο μη συμβατό με την προσωπική χρήση.

7.2 Με την επιφύλαξη τυχόν ειδικού όρου που αφορά σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, πακέτα ή προσφορές, που αφορούν τη χρήση δεδομένων, σύμφωνα με τον οποίον προβλέπεται όριο κατανάλωσης, η υπέρβαση του οποίου συνεπάγεται την ενεργοποίηση μηχανισμού περιορισμού της ταχύτητας ανόδου και καθόδου, σε κάθε άλλη περίπτωση η Εταιρεία δύναται να προβαίνει σε ανάλογους περιορισμούς, σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ξεπεράσει το όριο της φυσιολογικής χρήσης με αποτέλεσμα να προκαλείται κίνδυνος συμφόρησης για το δίκτυο. Ειδικότερα, σε περίπτωση που διαπιστωθεί μη φυσιολογική χρήση δεδομένων από Συνδρομητή που βρίσκεται σε σημείο του δικτύου που παρουσιάζει συμφόρηση, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική χρήση των πόρων του δικτύου και η βέλτιστη εμπειρία πλοήγησης για τους συνδρομητές, η Εταιρεία δύναται να λαμβάνει σχετικά μέτρα μειώνοντας προσωρινά την ταχύτητα λήψης και μετάδοσης δεδομένων της σύνδεσης του Συνδρομητή που προβαίνει σε μη φυσιολογική χρήση.

7.3 Σχετικά με την παροχή απεριόριστης χρήσης κλήσεων & SMS, όταν αυτή παρέχεται στο πλαίσιο συγκεκριμένων υπηρεσιών, πακέτων και προσφορών στον Συνδρομητή διευκρινίζεται ότι:

Η χρήση του χρόνου ομιλίας, των γραπτών μηνυμάτων και κάθε άλλου είδους απεριόριστης παροχής που συνδέεται με τις Υπηρεσίες, δύναται να γίνεται αποκλειστικά μέσω συσκευής κινητής τηλεφωνίας ή ταμπλέτας. Απαγορεύεται η χρήση μέσω PBX, sim box, εφαρμογής κινητού (mobile app) ή οποιασδήποτε άλλης γραμμής που συνδέεται με υπολογιστή ή με άλλον αυτοματοποιημένο τρόπο με σκοπό την εκτέλεση μεγάλου

αριθμού κλήσεων φωνής ή/και βίντεο-κλήσεων ή/και την αποστολή μεγάλου όγκου ή/και την ταυτόχρονη μαζική αποστολή γραπτών μηνυμάτων. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής κάνει χρήση του Προγράμματος μέσω PBX, sim box, mobile app ή οποιασδήποτε άλλης γραμμής που συνδέεται με υπολογιστή, ή άλλου αυτοματοποιημένου τρόπου η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε διακοπή παροχής των υπηρεσιών της χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του Συνδρομητή.

7.4 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα οποτεδήποτε να τροποποιεί την Πολιτική Ορθής Χρήσης, αλλά και να καταργεί τις υπηρεσίες, τα πακέτα και τις προσφορές με απεριόριστο όγκο δεδομένων, χρόνου ομιλίας και γραπτών μηνυμάτων και να μετατρέπει τα χρονικά όρια ισχύος αυτών, τηρουμένων των διατυπώσεων της προηγούμενης προσήκουσας ενημέρωσης των συνδρομητών.

## 8. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

8.1 Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο αδιακρίτως έχει το δικαίωμα σύνδεσης με το Δίκτυο της Εταιρείας μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα από την κατάθεση της παρούσας Αίτησής του συνοδευόμενης από μία Υπεύθυνη Δήλωση η οποία επιβεβαιώνει την ακρίβεια των στοιχείων ταυτότητας του Συνδρομητή. Η Εταιρεία υποχρεούται στην παροχή των Υπηρεσιών, σύμφωνα με τους παρόντες όρους, όπως αυτοί αναφέρονται στην Αίτηση υπό την προϋπόθεση ότι η Αίτηση έχει νόμιμα υπογραφεί από τον Συνδρομητή και έχει γίνει αποδεκτή από την Εταιρεία.

8.2 Κατά τη διαδικασία Αίτησης η Εταιρεία υποχρεούται, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, να ζητήσει και ο Συνδρομητής αντίστοιχα να προσκομίσει αντίγραφο Α/Τ ή διαβατηρίου ή προκειμένου περί αλλοδαπών, άλλου αντίστοιχου εγγράφου, όπως φωτοτυπία άδειας παραμονής στην Ελλάδα ή ειδικού δελτίου ταυτότητας ομογενούς ή δελτίου ταυτότητας αλλοδαπού ή ειδικού δελτίου αιτούντος άσυλο αλλοδαπού ή ειδικού δελτίου ταυτότητας αλλοδαπού φυγάδα ή ειδικού δελτίου υπό ανοχή διαμονής αλλοδαπού που δεν έχει αναγνωρισθεί ως πρόσφυγας ή πιστοποιητικού μη απέλασης αλλοδαπού που έχει υποβάλει αίτηση για πολιτογράφηση ή ειδικού ταξιδιωτικού εγγράφου (T.DV) για πρόσφυγες, ανιθαγενείς ή αδείας διαμονής για ανθρωπιστικούς λόγους, εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, ως και νομιμοποιητικά έγγραφα, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο.

## 9. ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ - ΔΙΑΡΚΕΙΑ

9.1 Μετά την υποβολή και αποδοχή, της αναφερόμενης στο προηγούμενο άρθρο, Αίτησης Σύνδεσης από την Εταιρεία, η σύνδεση ενεργοποιείται μόλις ο Συνδρομητής συνδεθεί με το δίκτυο της Εταιρείας/ πραγματοποιήσει κλήση μέσω του δικτύου αυτής

9.2 Ο Συνδρομητής προκειμένου να διενεργεί εξερχόμενη κίνηση από τη Σύνδεσή του, θα πρέπει να πραγματοποιεί με τους εκάστοτε διαθέσιμους τρόπους, αγορά υπολοίπου, το οποίο θα πιστώνεται είτε ως αυτούσιο χρηματικό υπόλοιπο στη Σύνδεσή του είτε ως συνδυασμός υπηρεσιών.

Το χρηματικό υπόλοιπο που διαθέτει ο Συνδρομητής στο λογαριασμό του μπορεί να καταναλωθεί εντός χρονικού διαστήματος δύο (2) μηνών από την τελευταία ημερομηνία αγοράς υπολοίπου. Μετά το πέρας των δύο (2) μηνών από την τελευταία ημερομηνία αγοράς υπολοίπου, τυχόν εναπομείναν στη Σύνδεση χρηματικό υπόλοιπο διαγράφεται αυτόματα, ακόμη κι αν δεν έχει αναλωθεί. Διευκρινίζεται ότι το διαθέσιμο χρηματικό υπόλοιπο από προηγούμενους μήνες διατηρείται στη Σύνδεση του Συνδρομητή, εφόσον αυτός προβαίνει σε αγορά υπολοίπου εντός διμήνου.

Το διαθέσιμο κάθε φορά χρηματικό υπόλοιπο δύναται να χρησιμοποιηθεί από τον Συνδρομητή για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας (κλήσεων, μηνυμάτων και δεδομένων), η δε ανάλωσή του στην περίπτωση αυτή πραγματοποιείται σύμφωνα με τους ισχύοντες Τιμοκαταλόγους της Εταιρείας, οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στους ακόλουθους συνδέσμους: [www.f2g.gr/timokatalogos/](http://www.f2g.gr/timokatalogos/) και [www.myq.gr/gr/timokatalogos/](http://www.myq.gr/gr/timokatalogos/).

Επιπλέον, ο Συνδρομητής δύναται να χρησιμοποιήσει το διαθέσιμο χρηματικό υπόλοιπο του λογαριασμού του προκειμένου να ενεργοποιήσει προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών, οι τιμές, οι παροχές και η διάρκεια των οποίων προσδιορίζονται στον εκάστοτε δημοσιευμένο Τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Εφόσον ο Συνδρομητής έχει ενεργοποιημένα πακέτα, προηγείται η κατανάλωση των ενσωματωμένων σε αυτά υπηρεσιών και όταν αυτές εξαντληθούν, καταναλώνεται το διαθέσιμο χρηματικό υπόλοιπο, σύμφωνα με τον Τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Διευκρινίζεται ότι μετά την παρέλευση της διάρκειας ισχύος κάθε πακέτου, η ενσωματωμένη χρήση, που αυτό περιέχει αυτόματα διαγράφεται από τη Σύνδεση του Συνδρομητή, ακόμη κι αν δεν έχει καταναλωθεί και εκκινεί η χρέωση με βάση τον Τιμοκατάλογο της Εταιρείας, εφόσον υπάρχει διαθέσιμο χρηματικό υπόλοιπο.

*Περαιτέρω διευκρινίζεται ότι για το εμπορικά διαθέσιμο πρόγραμμα Καρτοκινητής FREE2GO, οι αξίες αγοράς υπολοίπου διαφοροποιούνται σε αξίες που πιστώνουν χρηματικό υπόλοιπο για το οποίο ισχύουν τα αναλυτικά αναφερόμενα πιο πάνω, και σε αξίες που πιστώνουν υπόλοιπο συνδυασμού υπηρεσιών με ταυτόχρονη αφαίρεση του αντίστοιχου κόστους από το χρηματικό υπόλοιπο του Συνδρομητή, με βάση τους ισχύοντες Τιμοκαταλόγους της Εταιρείας, οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στον ακόλουθο σύνδεσμο: <http://www.f2g.gr/timokatalogos>.*

9.3 Μετά την παρέλευση δύο (2) μηνών από την τελευταία αγορά υπολοίπου, ενεργοποιείται φραγή εξερχομένων κλήσεων, μηνυμάτων και δεδομένων και παραγράφεται πιθανό εναπομείναν χρηματικό υπόλοιπο, ενώ εντός του ως άνω διαστήματος ο Συνδρομητής δύναται να πραγματοποιεί κλήσεις σε Αριθμούς Έκτακτης Ανάγκης. Μετά την παρέλευση τεσσάρων (4) μηνών από την τελευταία ανανέωση του υπολοίπου, ενεργοποιείται επιπλέον φραγή εισερχομένων κλήσεων, μηνυμάτων και δεδομένων. Κατά το χρονικό αυτό διάστημα και μέχρι τη συμπλήρωση των δώδεκα (12) μηνών από την τελευταία αγορά υπολοίπου ο Συνδρομητής δύναται να προβεί σε ανανέωση του χρηματικού υπολοίπου της Σύνδεσής του προκειμένου να επαναφέρει πλήρως την δυνατότητα διενέργειας εξερχόμενης και εισερχόμενης κίνησης. Μετά την παρέλευση δώδεκα (12) μηνών από την τελευταία αγορά υπολοίπου, η Σύνδεση διακόπτεται πλήρως και παύει να συνδέεται με το δίκτυο κινητής της Εταιρείας, ενώ η εκ νέου ενεργοποίησή της δεν είναι πλέον δυνατή με απλή αγορά υπολοίπου, αλλά απαιτείται εκ νέου υποβολή Αίτησης Σύνδεσης. Μετά το πέρας έξι (6) μηνών από την από την ημερομηνία διακοπής της Σύνδεσης, ο τηλεφωνικός αριθμός που αντιστοιχεί σε αυτήν μπορεί να εκχωρηθεί σε νέο συνδρομητή. Κατ' εξαίρεση, οι παραπάνω προβλέψεις δεν εφαρμόζονται και η Εταιρεία δύναται να προβεί σε άμεση διακοπή της Σύνδεσης του

Συνδρομητή χωρίς δυνατότητα εκ νέου ενεργοποίησής της με την ανανέωση χρηματικού υπολοίπου, σε περίπτωση που ο Συνδρομητής κληθεί να επικαιροποιήσει τα προσωπικά του στοιχεία και δεν το πράξει εντός της προθεσμίας που θα του τάξει η Εταιρεία ειδοποιώντας τον σχετικά.

## 10. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

10.1 Ο Συνδρομητής χρεώνεται ανάλογα με τη χρήση των Υπηρεσιών και σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο, που βρίσκεται δημοσιευμένος στους ακόλουθους συνδέσμους [www.f2g.gr/timokatalogos/](http://www.f2g.gr/timokatalogos/) και [www.myq.gr/gr/timokatalogos/](http://www.myq.gr/gr/timokatalogos/).

10.2 Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί τον τιμοκατάλογο των υπηρεσιών της ακολουθώντας την προβλεπόμενη στην παράγραφο 10.3 διαδικασία. Οι σχετικές τροποποιήσεις δύναται να περιλαμβάνουν αλλαγές στο βήμα χρέωσης των υπηρεσιών, αλλά και αλλαγές στα προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών που σχετίζονται με τη χρέωσή τους ή το είδος και τον όγκο των παροχών που αυτά περιλαμβάνουν (όπως λεπτά χρόνου ομιλίας, αριθμός SMS/MMS και όγκος δεδομένων). Προκειμένου η Εταιρεία να προβεί σε αύξηση του τιμοκαταλόγου της λαμβάνει υπόψιν της αντικειμενικούς παράγοντες, όπως οι πληθωριστικές πιέσεις, όπως αυτές αποτυπώνονται από τον Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (“ΔΤΚ”), ο οποίος δημοσιεύεται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή, το συνολικό κόστος των Υπηρεσιών, όπως, ενδεικτικά, κόστη που σχετίζονται με τη συντήρηση, λειτουργία του Δικτύου και τις συναφείς με αυτό επενδύσεις

10.3 Σε περίπτωση τροποποίησης τιμολογίων παρέχεται η δυνατότητα στον συνδρομητή να αντιταχθεί σε αυτήν και να καταγγείλει τη σύνδεσή του οποτεδήποτε λάβει γνώση για τις ως άνω τροποποιήσεις έως και ένα μήνα (1) από τη θέση τους σε ισχύ, υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων τιμολογίων, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων: i) μείωσης τιμολογίων, ii) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, iii) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου ή επιβάλλεται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο. Εάν ο Συνδρομητής αντιταχθεί στην τροποποίηση τιμολογίων σύμφωνα με τα ανωτέρω, η Εταιρεία, κατόπιν αιτήσεως του Συνδρομητή οφείλει να του επιστρέψει εντός τριάντα (30) ημερών, το εναπομείναν στην κάρτα χρηματικό υπόλοιπο. Απαραίτητη προϋπόθεση, ο συνδρομητής χρήστης υπηρεσιών καρτοκινητής τηλεφωνίας να έχει προβεί σε αγορά του πακέτου το οποίο αφορά η αύξηση, μέχρι το χρόνο ανακοίνωσής της σχετικής αύξησης/τροποποίησης των τιμολογίων. Η Εταιρεία γνωστοποιεί στον Συνδρομητή, τουλάχιστον ένα (1) μήνα, πριν από την έναρξη ισχύος τους τις επερχόμενες τιμολογιακές αλλαγές, καθώς και το δικαίωμα καταγγελίας, με εξαίρεση τις περιπτώσεις: i) τιμολογίων που εγκρίνονται ή καθορίζονται κατόπιν σχετικών Αποφάσεων της ΕΕΤΤ ο χρόνος εφαρμογής των οποίων ορίζεται ανά περίπτωση με τη σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ, ii) μείωσης τιμολογίων, iii) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, iv) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην

τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου, οπότε και η γνωστοποίηση γίνεται πριν την θέση σε ισχύ των νέων τιμολογίων. Η ενημέρωση του Συνδρομητή σε περιπτώσεις τροποποιήσεων πραγματοποιείται από τις ακόλουθες ιστοσελίδες <https://nova.gr/anakoinoseis/genikes-anakoinwseis>. Διευκρινίζεται ότι οι αναπροσαρμοζόμενες τιμές θα εφαρμόζονται σε όλες ανεξαιρέτως τις συνδέσεις. Ο Συνδρομητής, σε περίπτωση αλλαγής παρόχου, δικαιούται να υποβάλει αίτημα προκειμένου να του επιστραφεί κάθε πιστωτικό υπόλοιπο το οποίο υφίσταται στη σύνδεσή του.

- 10.4 Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ταξιδεύει στο εξωτερικό - ακόμη και αν η χώρα στην οποία μεταβαίνει δεν διαθέτει δίκτυο κινητής τηλεφωνίας – συνιστάται να ακυρώνει προηγουμένως όλες τις προωθήσεις κλήσεων (π.χ. τηλεφωνητής κ.λ.π.) προκειμένου να μην επιβαρυνθεί με τυχόν ανεπιθύμητες χρεώσεις. Στις παραμεθόριες περιοχές, ο Συνδρομητής, μπορεί να αποφύγει τυχόν ανεπιθύμητη σύνδεση με ξένο δίκτυο είτε απενεργοποιώντας την Υπηρεσία Περιαγωγής είτε ρυθμίζοντας στον Εξοπλισμό του την επιλογή του δικτύου με χειροκίνητο τρόπο. Προκειμένου να αποφευχθεί ο κίνδυνος αυτόματης και ανεξέλεγκτης σύνδεσης και τηλεφόρτωσης δεδομένων περιαγωγής, ο Συνδρομητής δύναται να απενεργοποιήσει συγκεκριμένες αυτόματες συνδέσεις περιαγωγής δεδομένων.
- 10.5 Ο Συνδρομητής μπορεί να κάνει χρήση των ενσωματωμένων παροχών του προπληρωμένου πακέτου του χωρίς επιπλέον χρέωση για περιαγωγή στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ). Σε περίπτωση που το προπληρωμένο πακέτο παρέχει απεριόριστη χρήση δεδομένων η Εταιρεία δύναται να επιβάλει πολιτική ορθής χρήσης, σύμφωνα με την οποία ο Συνδρομητής δύναται να κάνει χρήση του ενσωματωμένου πακέτου δεδομένων έως ενός συγκεκριμένου ορίου, το οποίο προβλέπεται στους όρους χρήσης του πακέτου, όπως αυτοί περιλαμβάνονται στους δημοσιευμένους τιμοκαταλόγους. Στην Υπηρεσία Περιαγωγής περιλαμβάνεται και η «Υπηρεσία Ενημέρωσης/ Φραγής Περιαγωγής Δεδομένων (Υπηρεσία Ενημέρωσης/ Φραγής GPRS Roaming)» με προκαθορισμένο όριο χρήσης. 10.6 Επιπλέον, διευκρινίζεται ότι πέραν από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις περιαγωγής εντός ΕΕ, ενδέχεται να προκύψουν αυξημένες χρεώσεις για κλήσεις φωνής και αποστολή sms προς συγκεκριμένες αριθμοσειρές (π.χ. υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ή υψηλής χρέωσης). Σύμφωνα με τον Κανονισμό 2022/612 και τις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC, η Εταιρεία ενημερώνει σχετικά με δωρεάν SMS τους συνδρομητές που εισέρχονται σε άλλο κράτος μέλος, εκτός αν οι συνδρομητές έχουν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν την εν λόγω υπηρεσία.
- 10.7 Στο πλαίσιο της περιαγωγής εντός ΕΕ και σύμφωνα με τον Κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2022/612, προκειμένου για την επιβολή των ρυθμιζόμενων λιανικών τιμών περιαγωγής, η Εταιρεία δύναται να ελέγχει τη συνδρομή των προβλεπόμενων στον Κανονισμό προϋποθέσεων στους Συνδρομητές, οι οποίοι πρέπει να είναι κάτοικοι ή έχουν σταθερούς δεσμούς που συνεπάγονται συχνή και ουσιαστική παρουσία στην Ελλάδα και να ταξιδεύουν μόνο κατά διαστήματα στην ΕΕ. Σε διαφορετική περίπτωση, αν κάποιος Συνδρομητής δεν είναι κάτοικος Ελλάδας ή δεν έχει σταθερούς δεσμούς με την Ελλάδα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού, η Εταιρεία δύναται, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να χρεώνει ένα πρόσθετο τέλος περιαγωγής σύμφωνα με τον Κανονισμό, το οποίο δεν θα ξεπερνάει

τις τιμές χονδρικής, όπως αυτές ορίζονται από τον Κανονισμό. Για την διαπίστωση της ύπαρξης σταθερού δεσμού με την Ελλάδα, η Εταιρεία δύναται να λαμβάνει διάφορα μέτρα, όπως να ζητά αποδεικτικά στοιχεία για τον τόπο διαμονής του Συνδρομητή. Πρόσφορα στοιχεία για την απόδειξη της μόνιμης διαμονής στην Ελλάδα, αποτελούν για παράδειγμα, η ύπαρξη σταθερής ταχυδρομικής διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού για άλλες υπηρεσίες που παρέχονται στην Ελλάδα, η δήλωση εγγραφής σε μαθήματα πλήρους φοίτησης από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα, αποδεικτικό εγγραφής σε τοπικούς εκλογικούς καταλόγους ή πληρωμής τοπικών ή κατά κεφαλήν φόρων. Στην περίπτωση των Συνδρομητών που είναι νομικά πρόσωπα, τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία αφορούν στον τόπο σύστασης ή ίδρυσης της επιχείρησης, στον τόπο της πραγματικής άσκησης της κύριας οικονομικής της δραστηριότητας ή/και στον κύριο τόπο όπου οι εργαζόμενοι που προσδιορίζεται ότι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες εκτελούν τα καθήκοντά τους.

10.8 Προκειμένου να αποτραπεί τυχόν καταχρηστική ή πέραν του φυσιολογικού χρήση των ρυθμιζόμενων υπηρεσιών περιαγωγής εντός ΕΕ, η Εταιρεία δύναται να εφαρμόσει μηχανισμούς ελέγχου με βάσει αντικειμενικούς δείκτες προκειμένου να διαπιστωθεί εάν πράγματι ο Συνδρομητής αναλώνει το μεγαλύτερο μέρος των υπηρεσιών του στην Ελλάδα. Οι εν λόγω δείκτες παρουσίας και κατανάλωσης τηρούνται από την Εταιρεία για χρονικό διάστημα τουλάχιστον τεσσάρων μηνών. Αν κατά τον σχετικό έλεγχο διαπιστωθεί καταχρηστική ή πέραν του φυσιολογικού χρήση των υπηρεσιών περιαγωγής εντός ΕΕ, η Εταιρεία δύναται, κατόπιν ενημέρωσης του Συνδρομητή, να επιβάλει πρόσθετο τέλος περιαγωγής. Η επιβολή τυχόν πρόσθετου τέλους θα τερματίζεται, αν ο Συνδρομητής αποδείξει ουσιαστικούς δεσμούς με την Ελλάδα ή όταν διαπιστωθεί ότι πράγματι το μεγαλύτερο μέρος των υπηρεσιών αναλώνεται εντός της Επικράτειας.

10.9 Σε περίπτωση που η Εταιρεία διαπιστώσει ότι η σύνδεση ή οι συνδέσεις του Συνδρομητή χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο μεταπώλησης ή με άλλον τρόπο εκμετάλλευσης από χρήστες που δε διατηρούν ουσιαστικούς δεσμούς με την Ελλάδα, δύναται ομοίως σύμφωνα με την παραπάνω παράγραφο, να αξιώσει την τεκμηρίωση του ουσιαστικού δεσμού με την Ελλάδα, άλλως να επιβάλει πρόσθετο τέλος περιαγωγής ή και να διακόψει προσωρινά τη σύνδεση ή τις συνδέσεις ή τις υπηρεσίες περιαγωγής εντός ΕΕ σε αυτές, μέχρι να εξακριβωθεί ότι πράγματι δεν συντρέχει περίπτωση παραβίασης των αρχών του Κανονισμού.

10.10 Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι ο Συνδρομητής λαμβάνει σαφείς και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τους όρους και την ποιότητα των υπηρεσιών του κατά την περιαγωγή εντός της ΕΕ σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC. Σε αυτό το πλαίσιο, ενημερώνεται ότι η Εταιρεία δεν εφαρμόζει περιορισμούς στην ποιότητα της Υπηρεσίας Περιαγωγής. Η Εταιρεία ωστόσο, δεν εγγυάται ότι στο πλαίσιο της διεθνούς περιαγωγής θα παρέχεται στον Συνδρομητή το ίδιο επίπεδο υπηρεσιών, δεδομένου ότι αυτό εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες εκτός της σφαίρας ευθύνης π.χ. διαφορετικές διαθέσιμες γενιές δικτύων και τεχνολογιών στο κράτος επίσκεψης.

## 11. ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

11.1 Η Εταιρεία δύναται, με την επιφύλαξη περαιτέρω δικαιωμάτων της, να διακόπτει άμεσα την παροχή των Υπηρεσιών οποτεδήποτε, μόνο για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά στις κάτωθι περιπτώσεις: α) Στην περίπτωση που ο Συνδρομητής παραβιάζει την Πολιτική Ορθής Χρήσης των υπηρεσιών, κατά τα προβλεπόμενα στο Άρθρο 7 των παρόντων όρων, β) Σε περίπτωση παραβίασης από τον Συνδρομητή οποιασδήποτε από τις υποχρεώσεις του, όπως προβλέπονται στην Αίτηση Σύνδεσης οι οποίες θεωρούνται όλες ουσιώδεις, όπως ενδεικτικά σε περιπτώσεις απάτης ή τέλεσης άλλων αξιόποινων πράξεων, γ) Στην περίπτωση αφαίρεσης, ακύρωσης, λύσης, μερικής ή ολικής ανάκλησής της άδειας χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων που έχει εκχωρηθεί στην Εταιρεία από την ΕΕΤΤ για τη λειτουργία του δικτύου κινητής τηλεφωνίας της Εταιρείας για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, δ) σε οποιαδήποτε περίπτωση ανωτέρας βίας. Σε κάθε περίπτωση ο Συνδρομητής ενημερώνεται πριν από την τυχόν διακοπή των Υπηρεσιών, με εξαίρεση τη διαπίστωση περιστατικών απάτης από μέρους του Συνδρομητή, οπότε και η Εταιρεία δικαιούται να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών προς το Συνδρομητή άμεσα, αζημίως και χωρίς την προηγούμενη ειδοποίησή του, ενώ δύναται περαιτέρω να αξιώσει την αποκατάσταση κάθε ζημίας της.

11.2 Η Εταιρεία υποχρεούται να διακόψει άμεσα την παροχή της υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας, σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας του κινητού τερματικού με την κάρτα ταυτότητας συνδρομητή, κατόπιν σχετικής ενημέρωσής της από τον Συνδρομητή.

## 12. ΕΚΧΩΡΗΣΗ/ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ

Η Εταιρεία δύναται να εκχωρεί ή να μεταβιβάζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από την παρούσα σε οποιονδήποτε τρίτο.

## 13 ΠΛΗΡΗΣ ΑΙΤΗΣΗ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ

13.1 Οι παρόντες όροι και οι χρεώσεις των Υπηρεσιών, όπως προβλέπονται από τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας, αποτελούν την πλήρη συμφωνία των μερών και ουδεμία άλλη έγγραφη ή προφορική συμφωνία ή δέσμευση ισχύει μεταξύ τους. Η Εταιρεία επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να τροποποιεί τους όρους της παρούσας, σύμφωνα με την εκάστοτε κείμενη νομοθεσία, ενημερώνοντας προσηκόντως τον Συνδρομητή και χορηγώντας του τα προβλεπόμενα δικαιώματα.

13.2 Ειδικότερα, σε περίπτωση τροποποίησης των παρόντων όρων μονομερώς από την Εταιρεία, ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύνδεσής του, οποτεδήποτε λάβει γνώση για τις σχετικές τροποποιήσεις έως και δύο (2) μήνες από τη θέση των νέων όρων σε ισχύ, εκτός αν οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος των συνδρομητών, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις για αυτούς ή επιβάλλονται άμεσα

από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων όρων. Η Εταιρεία υποχρεούται να ανακοινώνει τις τροποποιήσεις των συμβατικών όρων τουλάχιστον ένα (1) μήνα, πριν από την έναρξη ισχύος τους, καθώς και να ενημερώνει τους συνδρομητές για το δικαίωμα καταγγελίας της σύνδεσής τους. Η ενημέρωση του Συνδρομητή σε περιπτώσεις τροποποιήσεων πραγματοποιείται από τις ακόλουθες ιστοσελίδες [www.nova.gr/anakoinoseis/genikes-anakoinwseis](http://www.nova.gr/anakoinoseis/genikes-anakoinwseis)

#### 14 ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Οι παρόντες όροι διέπονται από το ελληνικό δίκαιο. Η επίλυση των διαφορών μεταξύ της Εταιρείας και του Συνδρομητή ρητά συμφωνείται ότι θα επιλύεται από τα Δικαστήρια των Αθηνών ή της Έδρας της Εταιρείας. Η εκ μέρους της Εταιρείας μη άσκηση ή μερική παραίτηση οποιουδήποτε δικαιώματός της δεν δύναται να θεωρηθεί ότι αποτελεί παραίτηση από το δικαίωμα αυτό, χωρίς να αποκλείει την άσκησή του στο μέλλον.

Δηλώνω υπεύθυνα ότι, έλαβα γνώση και αποδέχομαι τα όσα αναγράφονται στην παρούσα Αίτηση, (ήτοι ενδεικτικά την Αίτηση, τους Γενικούς Όρους Σύνδεσης στο δίκτυο της Εταιρείας τυχόν Παραρτήματα κ.λ.π.), καθώς επίσης και τους όρους αναφορικά με τις χρεώσεις όπως αυτοί αποτυπώνονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Επίσης, δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί για τους δείκτες Ποιότητας των υπηρεσιών που πρόκειται να λαμβάνω στο εξής από την Εταιρεία, καθώς και για τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

Τέλος, δηλώνω υπεύθυνα ότι όλα τα στοιχεία μου που τίθενται επί της παρούσας Αίτησης, καθώς και όλες οι δηλώσεις/εξουσιοδοτήσεις/συναινέσεις μου επ' αυτής είναι ακριβείς και αληθινές και τις αποδέχομαι απαρένγκλιτα. Επίσης, δηλώνω ότι, σε περίπτωση που ο Χρήστης του κινητού τερματικού είναι διαφορετικό πρόσωπο, τον έχω ενημερώσει προσηκόντως για όλες τις υποχρεώσεις εκατέρωθεν των μερών που απορρέουν από την παρούσα.

Ημερομηνία/ Τόπος

Ο Συνδρομητής-Υπογραφή\_\_

#### ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

##### 1. Υπεύθυνος Επεξεργασίας

Τα στοιχεία της Εταιρείας που ενεργεί ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας ως προς τα δεδομένα των συνδρομητών της, τα οποία επεξεργάζεται για την παροχή των υπηρεσιών της, έχουν ως ακολούθως:

Εμπορική Επωνυμία: NOVA TELECOMMUNICATIONS & MEDIA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.

Έδρα: Λ. Αθηνών 106, Αθήνα, ΤΚ. 104 42

ΑΦΜ: 099936189

ΔΟΥ: ΦΑΕ Αθηνών

και τα στοιχεία του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) της εταιρείας μας είναι:

Έδρα: Λ. Αθηνών 106, Αθήνα, ΤΚ. 104 42

Email: [dpo@nova.gr](mailto:dpo@nova.gr)

Η Εταιρεία ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας συμμορφώνεται πλήρως με ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και ιδίως με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Δεδομένων 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

## **2. Σκοποί Επεξεργασίας**

Η Εταιρεία επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των συνδρομητών της, για τους ακόλουθους σκοπούς:

- i. Για την εκτέλεση της σύμβασης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, καθώς και σε προσυμβατικό στάδιο για την σύναψή της.
- ii. Για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους συνδρομητές, την ενημέρωση και εξυπηρέτησή τους αναφορικά με τη σύνδεσή τους, καθώς και την αποκατάσταση βλαβών.
- iii. Για τη συμμόρφωση της Εταιρείας με την υπ' αρ. 876/7B/17-12-2018 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Εθνικός Κανονισμός Ανοικτού Διαδικτύου» προκειμένου για την εκτίμηση των κινητών δικτύων ή/και άλλων παραμέτρων ποιότητας και τη διαχείριση των συναφών αιτημάτων και παραπόνων των συνδρομητών. Στο πλαίσιο αυτό η Εταιρεία επεξεργάζεται δεδομένα μετρήσεων, δεδομένα τερματικών συσκευών και τεχνικής φύσεως δεδομένα, όπως η διεύθυνση IP, ο αριθμός τηλεφώνου ή κάρτας SIM.
- iv. Για την επίτευξη της μετάδοσης της επικοινωνίας και τη διαβίβαση της σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών εντός και εκτός Ελλάδος.
- v. Για την τιμολόγηση και χρέωση των παρεχόμενων υπηρεσιών συνδρομητών και τον έλεγχο της ορθότητας αυτής, την πληρωμή διασυνδέσεων σε άλλους παρόχους κάθε φορά που η επικοινωνία τερματίζεται στα δίκτυά τους, όταν οι συνδρομητές κάνουν χρήση της δυνατότητας περιαγωγής.
- vi. Για τον εντοπισμό και την αποφυγή περιστατικών απάτης, καθώς και για την αποτροπή υψηλής ασυνήθιστης χρήσης των υπηρεσιών.
- vii. Για τον σχεδιασμό και την επιλογή των τεχνικών μέσων και των πληροφοριακών συστημάτων και του εξοπλισμού για την παροχή διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- viii. Για τη λήψη των ενδεδειγμένων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων προκειμένου να προστατεύεται η ασφάλεια, η ακεραιότητα, η αυθεντικότητα, η εμπιστευτικότητα και η διαθεσιμότητά των πληροφοριακών συστημάτων της Εταιρείας και η ασφάλεια του δημοσίου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- ix. Για την ενημέρωση των συνδρομητών αναφορικά με την επικείμενη λήξη του συμβολαίου τους, την τροπή αυτού σε συμβόλαιο αορίστου χρόνου, τη δυνατότητα καταγγελίας και ανανέωσης ή αναβάθμισης αυτού, καθώς και για τα καλύτερα διαθέσιμα τιμολόγια, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην υπ' αριθμ. 991/4/31-5-2021 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών».

- x. Για λόγους έρευνας καταναλωτών, διαφήμισης, απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών της Εταιρείας συμπεριλαμβανομένης και της καταχώρησης των τηλεφωνικών συνδέσεων των συνδρομητών κατ' αίτησή τους στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006, το οποίο είναι διαθέσιμο σε οιονδήποτε ενδιαφερόμενο, καθώς και της συλλογής των αντίστοιχων Μητρώων των άλλων παρόχων, καθώς και σε υπηρεσίες Τηλεφωνικών Καταλόγων.
- xi. Για την απόδειξη νόμιμης επαγγελματικής συναλλαγής ή/και πρακτικής, την υποβολή παραπόνων ή καταγγελιών, την προσήκουσα εξ αποστάσεως ταυτοποίηση των συνδρομητών, καθώς και τον ποιοτικό έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών σε εκπλήρωση σχετικών κανονιστικών υποχρεώσεων, στις περιπτώσεις όπου διενεργείται επεξεργασία προσωπικών δεδομένων μέσω καταγραφής τηλεφωνικών συνδιαλέξεων.
- xii. Για την επιδίωξη των απαιτήσεων της Εταιρείας και κάθε είδους σχετικών διαφορών, οι οποίες απορρέουν από τη συμβατική σχέση με τους συνδρομητές της, είτε σε προδικαστικό στάδιο είτε στο πλαίσιο εκκρεμών ή και εν εξελίξει δικαστικών και άλλων συναφών διαδικασιών (διοικητικών, συμβιβαστικών κ.λπ.).
- xiii. Για τον προσυμβατικό - προληπτικό πιστοληπτικό έλεγχο, στις περιπτώσεις συνδρομητών συμβολαίου.
- xiv. Για την παροχή των απαραίτητων, για τον εντοπισμό του καλούντος, πληροφοριών, στις αρμόδιες για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης αρχές, όπως στις διωκτικές αρχές, στις υπηρεσίες πρώτων βοηθειών και πυρόσβεσης, τις απαραίτητες πληροφορίες, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης του ευρωπαϊκού αριθμού κλήσεων έκτακτης ανάγκης 112.
- xv. Για την συμμόρφωση της Εταιρείας με αιτήματα δημοσίων αρχών.
- xvi. Για λόγους που αφορούν τη διερεύνηση, διαπίστωση και δίωξη εγκλημάτων, κατόπιν αιτήματος των αρμόδιων αρχών.
- xvii. Για τη συμμόρφωση της εταιρείας με την φορολογική νομοθεσία.

### **3. Νόμιμες βάσεις επεξεργασίας**

Οι επιμέρους επεξεργασίες των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών στο πλαίσιο των ανωτέρω σκοπών, εδράζονται, ανά περίπτωση, σε μία από τις ακόλουθες νόμιμες:

- a. Επειδή έχει παρασχεθεί Στη συγκατάθεση του υποκειμένου.
- b. Επειδή η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της σύμβασης, της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη σύμβασης.
- c. Επειδή η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της Εταιρείας.
- d. Επειδή η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου των δεδομένων ή άλλου φυσικού προσώπου.

- ε. Επειδή η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των εννόμων συμφερόντων της Εταιρείας ή τρίτου, έναντι των οποίων δεν υπερισχύει το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων.

Ακολουθεί συνοπτικός Πίνακας με την αντιστοίχιση των σκοπών επεξεργασίας με τις νόμιμες βάσεις:

| Νόμιμες Βάσεις                     | Σκοποί Επεξεργασίας                        |
|------------------------------------|--------------------------------------------|
| Συγκατάθεση Υποκειμένου            | χ.                                         |
| Εκτέλεση της σύμβασης              | i, ii, iii, iv, v, vii, xiii.              |
| Συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση     | iii, iv, v, ix, x, xi, xiv, xv, xvi, xvii. |
| Έννομο συμφέρον εταιρείας ή τρίτου | vii, viii, xii.                            |

#### 4. Κατηγορίες Προσωπικών Δεδομένων Συνδρομητών

Η Εταιρεία επεξεργάζεται διαφορετικούς τύπους προσωπικών δεδομένων αναλόγως των σκοπών επεξεργασίας που επιδιώκει.

Οι βασικές κατηγορίες προσωπικών δεδομένων που επεξεργάζεται η εταιρεία προς επίτευξη των νομίμων σκοπών στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της είναι οι ακόλουθες:

- i. Στοιχεία ταυτότητας συνδρομητή όνομα, επώνυμο, Α.Φ.Μ, αντίγραφο δελτίου ταυτότητας, διαβατηρίου (ή άλλου αντίστοιχου νομιμοποιητικού εγγράφου ταυτοποίησης προσωπικών στοιχείων).
- ii. Στοιχεία επικοινωνίας, όπως διεύθυνση, τηλέφωνο, email.
- iii. Στοιχεία ταυτοποίησης κινητού τερματικού, διεθνής ταυτότητα εξοπλισμού κινητής τηλεφωνίας (IMEI) και τεχνικά χαρακτηριστικά αυτού, διεθνής ταυτότητα συνδρομητή κινητής τηλεφωνίας (IMSI), κάρτα ταυτότητας συνδρομητή (SIM, USIM).
- iv. Δεδομένα κίνησης, θέσης, όγκου δεδομένων, χρόνου χρήσης των υπηρεσιών της, ανάλωσης ή υπέρβασης της ενσωματωμένης στο πρόγραμμα χρήσης.
- v. Δεδομένα που αφορούν στην συμβατική σχέση, όπως είναι ενδεικτικά συμβόλαια, παντός είδους αιτήματα κ.λ.π., ηχογραφημένες κλήσεις προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης και το Τμήμα Πωλήσεων.
- vi. Οικονομικά δεδομένα, όπως στοιχεία τιμολόγησης, επιλογή τρόπου πληρωμής, στοιχεία εξόφλησης λογαριασμών, στοιχεία πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών, στοιχεία πιστοληπτικής ικανότητας, στοιχεία τα οποία αφορούν αμφισβητήσεις, οικονομικές εκκρεμότητες συνδρομητών.
- vii. Δεδομένα τεχνικής φύσεως και βλαβοδιαχείρισης που σχετίζονται με την σύνδεση του συνδρομητή, όπως δεδομένα μετρήσεων.
- viii. Ειδικές συγκαταθέσεις των συνδρομητών και λοιπές δηλώσεις βουλήσεως, όπως είναι η ειδική συγκατάθεση για λήψη επικοινωνιών από τη NOVA, η εγγραφή και απεγγραφή από τους Καταλόγους και στο Μητρώο του άρθρου 11.

Τα προσωπικά δεδομένα των συνδρομητών συλλέγονται από την Εταιρεία είτε από τους ίδιους, κατά την προσυμβατική ενημέρωση και τη σύναψη του συμβολαίου τους με φυσική παρουσία, τηλεφωνικά ή ψηφιακά, καθώς και κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης, όπως δεδομένα που αφορούν τις επικοινωνίες του Συνδρομητή με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, που πραγματοποιούνται τηλεφωνικώς, με ηλεκτρονική αλληλογραφία ή/και εγγράφως είτε και διαβιβάζονται από τρίτους όπως είναι οι αρμόδιες διοικητικές, αστυνομικές, εισαγγελικές, δικαστικές και εν γένει Δημόσιες Αρχές. Ειδικά τα στοιχεία πιστοληπτικής ικανότητας του Συνδρομητή η Εταιρεία τα λαμβάνει από την Εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ.

#### **5. Διαβίβαση Προσωπικών Δεδομένων Συνδρομητών**

Η Εταιρεία διαβάζει δεδομένα συνδρομητών της σε συνεργαζόμενες με αυτήν εταιρείες που λειτουργούν ως εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό της. Οι κατηγορίες των εκτελούντων την επεξεργασία που λαμβάνουν δεδομένα συνδρομητών περιλαμβάνουν συνεργάτες δικαιοχρήσης, κέντρα τηλεφωνικών πωλήσεων, εταιρείες ερευνών, διαφημιστικές εταιρείες, παρόχους υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας, όπως υπηρεσιών cloud, πλατφορμών, φιλοξενίας κ.ά, τηλεπικοινωνιακούς παρόχους υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης σε δίκτυα, μισθωμένες γραμμές κ.ά. Όλοι οι παραπάνω συνεργάτες ενεργούν για λογαριασμό της Εταιρείας, σύμφωνα με τις μεταξύ ημών συμβάσεις, για το σκοπό της παροχής της σχετικής υπηρεσίας, της αποκατάστασης αυτής σε περίπτωση βλάβης, της μετάδοσης της επικοινωνίας, της χρέωσης αυτής, της εξυπηρέτησης των συνδρομητών, της εμπορικής προώθησης, έρευνας και εν γένει ενημέρωσης των συνδρομητών.

Επιπλέον, προκειμένου να διασφαλίσει την είσπραξη και εξόφληση των λογαριασμών των συνδρομητών, η Εταιρεία δύναται να διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα αυτών σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών και δικηγορικά γραφεία και εταιρείες. Οι λίστες με τις συνεργαζόμενες με την Εταιρεία εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, βρίσκεται αναρτημένη στον ακόλουθο σύνδεσμο <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-prostasias-prosopikon-dedomenon> και ενδέχεται να τροποποιείται οποτεδήποτε με την προσθήκη ή αφαίρεση συνεργαζόμενων εταιρειών.

Η Εταιρεία υποχρεούται επίσης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία να διαβιβάζει τα προσωπικά δεδομένα των συνδρομητών στις αρμόδιες αστυνομικές, δικαστικές, εισαγγελικές, διοικητικές, φορολογικές και άλλες αρμόδιες Αρχές εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατόπιν έγκυρου αιτήματος αυτών, ενδεχομένως, χωρίς πρότερη ενημέρωσή των συνδρομητών.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της διασύνδεσης και της περιαγωγής προκειμένου να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη διάθεση στο κοινό των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για την παροχή και χρέωση των υπηρεσιών, οφείλει να διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα συνδρομητών της σε άλλους φορείς παροχής δημοσίου δικτύου εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίοι και λειτουργούν ως αυτοτελώς υπεύθυνοι επεξεργασίας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Επίσης, τα στοιχεία των τηλεφωνικών συνδέσεων των συνδρομητών, που είναι ενταγμένοι στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006, διαβιβάζονται σε κάθε ενδιαφερόμενη εταιρεία, που λειτουργεί ως υπεύθυνος επεξεργασίας, προκειμένου να

εξαιρεθούν από διαφημιστικές ενέργειες της. Αντιστοίχως, προσωπικά δεδομένα συνδρομητών διαβιβάζονται στον πάροχο υπηρεσιών Ενοποιημένου Τηλεφωνικού Καταλόγου.

Προσωπικά Δεδομένα συνδρομητών δύναται να διαβιβάζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία σε φορείς του δημοσίου στο πλαίσιο διαλειτουργικότητας, όπως το Κέντρο Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.), καθώς και σε υπηρεσίες αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, (κατόπιν κλήσης για παράδειγμα του συνδρομητή στο 112).

Διευκρινίζεται ότι στο πλαίσιο του του προσυμβατικού ελέγχου, η Εταιρεία δύναται να αναζητά και να λαμβάνει στοιχεία που αφορούν την πιστοληπτική ικανότητα των συνδρομητών συμβολαίου από την εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ, η οποία λειτουργώντας ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, τηρεί μητρώο στο οποίο καταχωρούνται συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι τυχόν:

(α) εμφανίζουν ληξιπρόθεσμη οφειλή ίση ή μεγαλύτερη των διακοσίων Ευρώ, η οποία έχει καταστεί ληξιπρόθεσμη για χρονικό διάστημα άνω των ενενήντα ημερών, ή

(β) εμφανίζουν ληξιπρόθεσμη οφειλή και έχουν αποσυνδεθεί από το δίκτυο ή έχουν μεταφερθεί σε άλλο δίκτυο μέσω διαδικασίας φορητότητας αριθμού χωρίς να έχουν πληρώσει κανένα λογαριασμό παρά τις νόμιμες οχλήσεις ή αρνήθηκαν να προβούν σε διακανονισμό της οφειλής τους.

Για τις διεξαγόμενες από την εταιρεία ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ επεξεργασίες και την υποβολή συναφών αιτημάτων από τους συνδρομητές, οι τελευταίοι μπορούν να απευθυνθούν στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας:

ΤΗΛΕΓΝΟΥΣ τηλ. 210-6180011, δ/νση Λ. Κηφισίας αρ. 56 και Δελφών, Μαρούσι Αττικής, ΤΚ 15125, [www.telegnous.gr](http://www.telegnous.gr)

## **6. Χρονικό διάστημα διατήρησης των Προσωπικών Δεδομένων των Συνδρομητών**

Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι το χρονικό διάστημα αποθήκευσης και διατήρησης των προσωπικών δεδομένων περιορίζεται στο ελάχιστο δυνατό και ότι τα προσωπικά δεδομένα δεν διατηρούνται υπό μορφή που επιτρέπει την ταυτοποίηση των υποκειμένων περισσότερο από όσο είναι αναγκαίο για την επίτευξη των σκοπών επεξεργασίας.

Ειδικότερα, η Εταιρεία υποχρεούται να τηρεί έγγραφα ή ηλεκτρονικά αρχεία (συμβάσεις, αιτήσεις συνδρομητών και λοιπή αλληλογραφία) για όσο διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η σύμβαση των συνδρομητών ή παρέχονται και λαμβάνονται εν γένει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επιπλέον για όσο χρόνο προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

Επιπλέον, εφόσον μετά τη λήξη της σύμβασης βρίσκεται σε εκκρεμότητα αίτημα επίλυσης διαφοράς ή καταγγελία του συνδρομητή ενώπιον αρμόδιας διοικητικής, δημόσιας ή Δικαστικής Αρχής, η Εταιρεία οφείλει να διατηρεί τα εν λόγω δεδομένα μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς.

Επίσης, τα δεδομένα κίνησης και θέσης των επικοινωνιών του συνδρομητή ή χρήστη, καθώς και τα συναφή δεδομένα που απαιτούνται για την αναγνώρισή του, διατηρούνται

υποχρεωτικά, όπως ο νόμος ορίζει, επί δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία της επικοινωνίας και καταστρέφονται με το πέρας του δωδεκαμήνου με αυτοματοποιημένη διαδικασία, εκτός αν έχουν ήδη αποκτήσει πρόσβαση σε αυτά οι αρμόδιες αστυνομικές, δικαστικές, εισαγγελικές και άλλες Δημόσιες Αρχές.

Τα στοιχεία που υπόκεινται σε ενδεχόμενο φορολογικό έλεγχο, π.χ. στοιχεία τιμολόγησης, εξαιρούνται της ως άνω διαδικασίας διαγραφής και διατηρούνται υποχρεωτικά σύμφωνα με τη φορολογική νομοθεσία και πάντως μέχρι δώδεκα (12) έτη, εκτός κι αν αποτελέσουν αντικείμενο ελέγχου οπότε και διατηρούνται μέχρι την οριστική επίλυση της υπόθεσης ενώπιον των αρμόδιων αρχών.

## **7. Μέτρα Ασφαλείας**

Η Εταιρεία ήδη κατά τον σχεδιασμό των υπηρεσιών της, έχει λάβει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίσει την τήρηση της νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς για την επίτευξη του κατάλληλου επιπέδου ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών της. Έχει λάβει δε, όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας προκειμένου να μην επιτρέπεται η πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα σε κανέναν άλλο πέρα από τα κατάλληλα εξουσιοδοτημένα προς τούτο πρόσωπα και μόνο για τους σκοπούς επεξεργασίας που προβλέπονται ανωτέρω.

Επιπρόσθετα η Εταιρεία εφαρμόζει αυστηρές Πολιτικές και Διαδικασίες, σύμφωνα με τις οποίες ενεργούν όσοι επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα και έχουν προβλεφθεί όλα τα απαιτούμενα μέτρα για να εφαρμόζεται το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων τακτικών εσωτερικών ελέγχων και εκπαιδεύσεων του προσωπικού.

Όταν η επεξεργασία γίνεται με τη χρήση νέων τεχνολογιών ή/και είναι πιθανό να οδηγήσει σε υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των υποκειμένων, πραγματοποιείται μελέτη εκτίμησης αντικτύπου επεξεργασίας.

Ειδικά σε ό,τι αφορά την πλοήγηση των συνδρομητών της στο διαδίκτυο, διευκρινίζεται ότι η Εταιρεία δε δύναται να εγγυηθεί την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων που διαβιβάζονται μέσω του διαδικτύου και οποιαδήποτε τέτοια διαβίβαση γίνεται υπ' ευθύνη του υποκειμένου.

## **8. Δικαιώματα Υποκειμένων των δεδομένων**

Η Εταιρεία λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των συνδρομητών της ως υποκειμένων των δεδομένων. Ειδικότερα, τα υποκείμενα, έχουν τη δυνατότητα να ασκήσουν τα ακόλουθα δικαιώματα:

- i. **Δικαίωμα πρόσβασης**, δηλαδή δικαίωμα να ενημερώνεται το υποκείμενο για τα προσωπικά του δεδομένα που τηρούνται στα αρχεία της Εταιρείας και εφόσον το αιτηθεί, να αποκτά αντίγραφα, τηρουμένων των προϋποθέσεων του ΓΚΠΔ.
- ii. **Δικαίωμα διόρθωσης**, δηλαδή δικαίωμα να αιτείται το υποκείμενο την διόρθωση ανακριβειών και σφαλμάτων στα προσωπικά του δεδομένα που τηρούνται στα αρχεία της Εταιρείας.
- iii. **Δικαίωμα διαγραφής**, δηλαδή δικαίωμα να αιτείται το υποκείμενο την διαγραφή ή την παύση της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τηρούνται στα αρχεία της Εταιρείας, υπό τον όρο των ειδικότερων προϋποθέσεων και περιορισμών

που προβλέπονται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων και την ειδική νομοθεσία.

- iv. **Δικαίωμα περιορισμού** της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων του υποκειμένου για συγκεκριμένο σκοπό, υπό τον όρο των ειδικότερων προϋποθέσεων και περιορισμών που προβλέπονται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων και την ειδική νομοθεσία.
- v. **Δικαίωμα φορητότητας**, δηλαδή δικαίωμα απευθείας διαβίβασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν το υποκείμενο στον οργανισμό που θα υποδείξει, εφόσον αυτά είναι τεχνικά δομημένα, σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία.
- vi. **Δικαίωμα εναντίωσης - αντίταξης** στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του υποκειμένου, υπό τον όρο των ειδικότερων προϋποθέσεων και περιορισμών που προβλέπονται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων και την ειδική νομοθεσία. Η ικανοποίηση του εν λόγω δικαιώματος ενδέχεται να τελεί υπό την επιφύλαξη συνδρομής τυχόν επιτακτικών νόμιμων λόγων για την επεξεργασία, οι οποίοι υπερισχύουν των συμφερόντων του υποκειμένου, καθώς και των εννόμων συμφερόντων της Εταιρείας για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων της.
- vii. **Δικαίωμα εναντίωσης – αντίταξης στην λήψη αυτοματοποιημένων αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ**
- viii. **Δικαίωμα ανάκλησης της χορηγηθείσας συγκατάθεσης** ανά πάσα στιγμή, όταν αυτή αποτελεί τη νομική βάση επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων και ιδίως όταν αυτή χορηγήθηκε για προωθητικούς σκοπούς. Η ανάκληση της συγκατάθεσης ισχύει πάντα για το μέλλον και δεν επηρεάζει τη νομιμότητα των πράξεων επεξεργασίας που έλαβαν χώρα πριν την ανάκλησή της.

Η Εταιρεία, τηρουμένων των σχετικών προϋποθέσεων και όρων, θα απαντήσει δωρεάν στα αιτήματα των συνδρομητών, χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός μηνός από την παραλαβή τους, εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων, οπότε η ανωτέρω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δυο (2) ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματος ή/και του συνολικού αριθμού των αιτημάτων. Η Εταιρεία θα προχωρήσει σε ενημέρωση για τυχόν παράταση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης.

Εάν δεν καθίσταται δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματος, η Εταιρεία θα ενημερώσει το υποκείμενο χωρίς καθυστέρηση και το αργότερο εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, για τους σχετικούς λόγους και για τη δυνατότητα να υποβάλει καταγγελία στην ΑΠΔΠΧ, καθώς και για το δικαίωμα να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστικών αρχών.

Εάν το αίτημα του υποκειμένου κριθεί από την Εταιρεία ως προδήλως αβάσιμο ή υπερβολικό, δύναται να επιβάλει την καταβολή εύλογου και ανάλογου τέλους, λαμβάνοντας υπόψη τα διοικητικά έξοδα για την ικανοποίηση του ή να αρνηθεί να δώσει συνέχεια στο εν λόγω αίτημα.

Σε περίπτωση κατά την οποία ο συνδρομητής θεωρεί ότι τα ανωτέρω δικαιώματά του δεν ικανοποιήθηκαν επαρκώς, δικαιούται να υποβάλει καταγγελία στην Αρχή Προστασίας

Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα [Υποβολή καταγγελίας στην Αρχή | Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (dra.gr)] που εδρεύει στην Αθήνα, επί της Λεωφόρου Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23 (τηλ: +30 210 6475600).

Για την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων, το ενδιαφερόμενο υποκείμενο θα πρέπει να επιλέξει κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους υποβολής:

- Να μεταβεί σε κάποιο από τα εξουσιοδοτημένα Καταστήματα του δικτύου της Εταιρείας, με το δελτίο της αστυνομικής του ταυτότητας ή άλλου νομίμου δημοσίου εγγράφο απόδειξης ταυτοπροσωπίας.
- Να συμπληρώσει την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας στο [nova.gr/xrisima/diaheirisi-epikoiononias](http://nova.gr/xrisima/diaheirisi-epikoiononias) επιλέγοντας «Άσκηση Δικαιωμάτων GDPR». Η υποβολή της φόρμας θα πρέπει να συνοδεύεται από (i) ένα ευκρινές έγγραφο ταυτοπροσωπίας (π.χ. αντίγραφο ταυτότητας, διαβατηρίου) και (ii) υπεύθυνη δήλωση μέσω του [www.gov.gr](http://www.gov.gr).
- Να αποστείλει το αίτημά του με συστημένη επιστολή και με την ένδειξη στο φάκελο «ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-GDPR», στη διεύθυνση Λ. Αθηνών 106, Αθήνα, Αττικής Τ.Κ. 104 42, υπόψιν της Εταιρείας

Στην περίπτωση αυτή η επιστολή-αίτημα θα πρέπει (i) να φέρει γνήσιο της υπογραφής από ΚΕΠ/Αστυνομία και (ii) να επισυνάπτεται αντίγραφο-φωτοτυπία ταυτότητας του αιτούντα.

Σε περίπτωση που το υποκείμενο δε δύναται να υποβάλει το αίτημά του με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους, αυτό μπορεί να υποβληθεί από τρίτο πρόσωπο, το οποίο διαθέτει προς τον σκοπό αυτό σχετική εξουσιοδότηση. Η εξουσιοδότηση αυτή θα πρέπει να φέρει το γνήσιο της υπογραφής του υποκειμένου των δεδομένων (μέσω ΚΕΠ/ΑΤ ή [www.gov.gr](http://www.gov.gr)). Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επισυνάπτονται πέραν της εξουσιοδότησης, αντίγραφα αμφοτέρων των ταυτοτήτων, του εξουσιοδοτούντα και του εξουσιοδοτούμενου.