

**ΟΡΟΙ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ****1. Εισαγωγή**

Η παρούσα ενότητα περιλαμβάνει τις πληροφορίες της Metadosis σχετικά με την πρόσβαση στο Ανοικτό Διαδίκτυο, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 και τον ισχύοντα Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου της ΕΕΤΤ.

Οι πληροφορίες αυτές αφορούν τις υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο που παρέχει η Metadosis σε οικιακούς και επαγγελματικούς συνδρομητές, μέσω σταθερών τεχνολογιών πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών πρόσβασης μέσω οπτικής ίνας και υπηρεσιών σταθερής ασύρματης πρόσβασης.

Η παρούσα ενότητα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των όρων παροχής και χρήσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο της Metadosis. Σε περίπτωση που η παρούσα ενότητα είναι αναρτημένη σε ειδική ιστοσελίδα της Metadosis, ο σχετικός σύνδεσμος αποτελεί αναφορά στους όρους παροχής της υπηρεσίας και πρέπει να παραμένει ενεργός και εύκολα προσβάσιμος.

**2. Πεδίο εφαρμογής**

Οι παρούσες πληροφορίες εφαρμόζονται στις ακόλουθες υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο της Metadosis:

α) στις υπηρεσίες πρόσβασης μέσω οπτικής ίνας MetFiber,

β) στις υπηρεσίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης MetPlus,

γ) στις υπηρεσίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης MetBusiness,

δ) στις υπηρεσίες επαγγελματικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο MetPro, οι οποίες συνδυάζουν κύρια πρόσβαση μέσω οπτικής ίνας και εφεδρική σταθερή ασύρματη πρόσβαση,

ε) στα συνδυαστικά πακέτα Double Play, αποκλειστικά ως προς το σκέλος της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Οι υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, VoIP τηλεφωνίας, ICT υπηρεσιών, VPN, WiFi εγκατάστασης, point-to-point ζεύξεων, δομημένης καλωδίωσης, εσωτερικών δικτύων, τεχνικής υποστήριξης ή προμήθειας εξοπλισμού δεν αποτελούν αυτοτελώς υπηρεσίες πρόσβασης στο Ανοικτό Διαδίκτυο. Εφόσον παρέχονται μαζί με υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο, οι παρούσες πληροφορίες εφαρμόζονται μόνο στο σκέλος της πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

**3. Δικαίωμα πρόσβασης στο Ανοικτό Διαδίκτυο**

Οι συνδρομητές της Metadosis έχουν δικαίωμα πρόσβασης και διανομής νόμιμων πληροφοριών και περιεχομένου, χρήσης και παροχής εφαρμογών και υπηρεσιών και χρήσης τερματικού εξοπλισμού της επιλογής τους, μέσω της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τους όρους της σύμβασής τους και τις τεχνικές προδιαγραφές της υπηρεσίας.

Η Metadosis δεν περιορίζει την πρόσβαση των συνδρομητών σε συγκεκριμένο νόμιμο περιεχόμενο, εφαρμογές ή υπηρεσίες του Διαδικτύου για εμπορικούς λόγους. Επίσης, δεν εφαρμόζει διακριτική μεταχείριση της κίνησης με βάση τον αποστολέα, τον παραλήπτη, το περιεχόμενο, την εφαρμογή, την υπηρεσία ή τον τερματικό εξοπλισμό, εκτός από τις περιπτώσεις που επιτρέπονται ή επιβάλλονται από την ισχύουσα νομοθεσία και το κανονιστικό πλαίσιο.

**4. Υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο****4.1 Υπηρεσίες MetFiber**

Οι υπηρεσίες MetFiber αποτελούν υπηρεσίες σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω οπτικής ίνας.

| Υπηρεσία     | Διαφημιζόμενη ταχύτητα καθόδου | Διαφημιζόμενη ταχύτητα ανόδου |
|--------------|--------------------------------|-------------------------------|
| MetFiber100  | 100 Mbps                       | 10 Mbps                       |
| MetFiber200  | 200 Mbps                       | 20 Mbps                       |
| MetFiber300  | 300 Mbps                       | 150 Mbps                      |
| MetFiber500  | 500 Mbps                       | 250 Mbps                      |
| MetFiberGiga | 1000 Mbps                      | 500 Mbps                      |

**4.2 Υπηρεσίες MetPlus**

Οι υπηρεσίες MetPlus αποτελούν υπηρεσίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

| Υπηρεσία   | Διαφημιζόμενη ταχύτητα καθόδου | Διαφημιζόμενη ταχύτητα ανόδου |
|------------|--------------------------------|-------------------------------|
| MetPlus40  | 40 Mbps                        | 15 Mbps                       |
| MetPlus60  | 60 Mbps                        | 15 Mbps                       |
| MetPlus80  | 80 Mbps                        | 20 Mbps                       |
| MetPlus100 | 100 Mbps                       | 20 Mbps                       |
| MetPlus200 | 200 Mbps                       | 20 Mbps                       |

**4.3 Υπηρεσίες MetBusiness**

Οι υπηρεσίες MetBusiness αποτελούν υπηρεσίες σταθερής ασύρματης πρόσβασης στο Διαδίκτυο, με χαρακτηριστικά κατάλληλα για επαγγελματική χρήση.

## ΟΡΟΙ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

| Υπηρεσία       | Διαφημιζόμενη ταχύτητα καθόδου | Διαφημιζόμενη ταχύτητα ανόδου |
|----------------|--------------------------------|-------------------------------|
| MetBusiness40  | 40 Mbps                        | 40 Mbps                       |
| MetBusiness50  | 50 Mbps                        | 50 Mbps                       |
| MetBusiness80  | 80 Mbps                        | 80 Mbps                       |
| MetBusiness100 | 100 Mbps                       | 100 Mbps                      |
| MetBusiness200 | 200 Mbps                       | 200 Mbps                      |

### 4.4 Υπηρεσίες MetPro

Οι υπηρεσίες MetPro αποτελούν επαγγελματικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο με κύρια σύνδεση μέσω οπτικής ίνας και εφεδρική σύνδεση μέσω σταθερής ασύρματης πρόσβασης, με σκοπό την αυξημένη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας.

| Υπηρεσία   | Κύρια σύνδεση Fiber | Εφεδρική σύνδεση Wireless |
|------------|---------------------|---------------------------|
| MetPro300  | 300 / 150 Mbps      | 50 / 50 Mbps              |
| MetPro500  | 500 / 250 Mbps      | 50 / 50 Mbps              |
| MetProGiga | 1000 / 500 Mbps     | 50 / 50 Mbps              |

Στις υπηρεσίες MetPro, η κύρια σύνδεση παρέχεται μέσω Fiber και η εφεδρική σύνδεση μέσω Wireless. Σε περίπτωση λειτουργίας της υπηρεσίας μέσω της εφεδρικής ασύρματης σύνδεσης, οι διαθέσιμες ταχύτητες και η εμπειρία χρήσης ενδέχεται να αντιστοιχούν στα τεχνικά χαρακτηριστικά της εφεδρικής σύνδεσης.

Η τυχόν εγγύηση διαθεσιμότητας ή SLA που συνοδεύει υπηρεσία MetPro αφορά τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους του εκάστοτε πακέτου ή της σύμβασης και δεν ταυτίζεται με τις τιμές ταχύτητας που αναφέρονται στην παρούσα ενότητα.

### 4.5 Συνδυαστικά πακέτα Double Play

Στα συνδυαστικά πακέτα Double Play, οι παρούσες πληροφορίες εφαρμόζονται αποκλειστικά στο σκέλος της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Το σκέλος της σταθερής τηλεφωνίας διέπεται από τους αντίστοιχους όρους τηλεφωνίας.

| Υπηρεσία                          | Internet       | Τηλεφωνία                            |
|-----------------------------------|----------------|--------------------------------------|
| MetFiber300 Double Play           | 300 / 150 Mbps | 500' προς σταθερά + 300' προς κινητά |
| MetFiber300 Double Play unlimited | 300 / 150 Mbps | Απεριόριστα προς σταθερά και κινητά  |
| MetFiber500 Double Play           | 500 / 250 Mbps | 500' προς σταθερά + 300' προς κινητά |
| MetFiber500 Double Play unlimited | 500 / 250 Mbps | Απεριόριστα προς σταθερά και κινητά  |

## 5. Πρακτικές διαχείρισης κίνησης

Η Metadosis δεν εφαρμόζει πρακτικές διαχείρισης κίνησης που βασίζονται σε εμπορικά κριτήρια ούτε πρακτικές που έχουν ως σκοπό τον αποκλεισμό, την επιβράδυνση, τον περιορισμό, την αλλοίωση, την παρεμβολή, την υποβάθμιση ή τη διακριτική μεταχείριση συγκεκριμένου νόμιμου περιεχομένου, εφαρμογών, υπηρεσιών ή κατηγοριών κίνησης.

Η κίνηση των συνδρομητών αντιμετωπίζεται ισότιμα, χωρίς διάκριση ως προς τον αποστολέα, τον παραλήπτη, το περιεχόμενο, την εφαρμογή, την υπηρεσία ή τον τερματικό εξοπλισμό, με την επιφύλαξη των εύλογων πρακτικών διαχείρισης κίνησης και των επιπρόσθετων μέτρων που επιτρέπονται ή επιβάλλονται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Η Metadosis δύναται να εφαρμόζει επιπρόσθετες πρακτικές διαχείρισης κίνησης, πέραν των εύλογων πρακτικών, μόνο για όσο διάστημα και στον βαθμό που είναι αναγκαίο, αναλογικό και τεχνικά πρόσφορο για τους σκοπούς που περιγράφονται κατωτέρω.

### 5.1 Συμμόρφωση με νομοθεσία, αποφάσεις αρχών ή δικαστηρίων

Η Metadosis δύναται ή υποχρεούται να εφαρμόζει περιορισμούς, διακοπή ή απαγόρευση πρόσβασης σε συγκεκριμένους προορισμούς, ιστοτόπους, ονόματα χώρου, υποτομείς, διευθύνσεις διαδικτυακού πρωτοκόλλου, URLs ή άλλα τεχνικά αναγνωριστικά, όταν αυτό επιβάλλεται από την εθνική ή ενωσιακή νομοθεσία, από δικαστική απόφαση ή από απόφαση, εντολή, κοινοποίηση, οδηγία ή άλλη πράξη αρμόδιας δημόσιας αρχής.

Στο πλαίσιο αυτό, η Metadosis ιδίως:

α) απαγορεύει την πρόσβαση σε ιστοτόπους τυχερών παιγνίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο μη αδειοδοτημένων παρόχων τυχερών παιγνίων (black list) της Επιτροπής Ελέγχου και Εποπτείας Παιγνίων (Ε.Ε.Ε.Π.), σύμφωνα με τον Ν. 4002/2011 και το εκάστοτε ισχύον πλαίσιο,

β) απαγορεύει την πρόσβαση σε ιστοτόπους, ονόματα χώρου, υποτομείς, διευθύνσεις IP ή άλλους τεχνικούς προορισμούς που προσβάλλουν δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή/και συγγενικά δικαιώματα, σύμφωνα με τις αποφάσεις, κοινοποιήσεις, λίστες αποκλεισμού ή εντολές της Επιτροπής για τη Γνωστοποίηση της Διαδικτυακής Προσβολής Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας και Συγγενικών Δικαιωμάτων (Ε.Δ.Π.Π.), δυνάμει του άρθρου 66Ε του Ν. 2121/1993,

γ) συμμορφώνεται με σχετικές κοινοποιήσεις, εντολές επιφυλακής, οδηγίες ή γνωστοποιήσεις που διαβιβάζονται στους παρόχους πρόσβασης στο Διαδίκτυο από την ΕΕΤΤ ή άλλη αρμόδια αρχή,

**ΟΡΟΙ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ**

δ) σε περίπτωση προσωρινής διακοπής της υπηρεσίας λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του συνδρομητή, δύναται να παρέχει στον συνδρομητή τη δυνατότητα περιορισμένης πρόσβασης στο Διαδίκτυο με ταχύτητα 256 kbps, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ, ΑΠ ΕΕΤΤ 991/4/17-05-2021, Ενότητα 5.1, παρ. β, ΦΕΚ Β' 2265/31-05-2021, όπως ισχύει.

Οι περιορισμοί της παρούσας παραγράφου εφαρμόζονται μόνο στο μέτρο, για το χρονικό διάστημα και ως προς τους προορισμούς ή τα τεχνικά αναγνωριστικά που προκύπτουν από την αντίστοιχη διάταξη νόμου, απόφαση, εντολή, κοινοποίηση, οδηγία ή πράξη αρμόδιας αρχής. Δεν αποτελούν εμπορική πρακτική διαχείρισης κίνησης ούτε διαφοροποίηση της ποιότητας της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο με βάση εμπορικά κριτήρια.

Η Metadosis δεν ευθύνεται για τη μη δυνατότητα πρόσβασης του συνδρομητή σε περιεχόμενο, εφαρμογές, υπηρεσίες, ιστοτόπους, ονόματα χώρου, διευθύνσεις IP ή λοιπούς προορισμούς των οποίων η πρόσβαση έχει νομίμως περιοριστεί, διακοπεί ή απαγορευθεί βάσει νόμου, δικαστικής απόφασης ή πράξης αρμόδιας αρχής.

**5.2 Διασφάλιση ακεραιότητας και ασφάλειας του δικτύου**

Η Metadosis δύναται να εφαρμόζει τεχνικά μέτρα διαχείρισης κίνησης για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, σταθερότητας και ασφάλειας του δικτύου, των υπηρεσιών, των συστημάτων και των συνδρομητών της.

Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν ιδίως:

α) DDoS Protection, δηλαδή τεχνικά μέτρα ανίχνευσης, περιορισμού, φιλτραρίσματος ή απορρόφησης κακόβουλης ή ασυνήθιστης κίνησης κατά τη διάρκεια επίθεσης άρνησης υπηρεσίας ή κατανεμημένης επίθεσης άρνησης υπηρεσίας,

β) Malicious sites blocking μέσω DNS blocking, δηλαδή φραγή πρόσβασης σε ονόματα χώρου ή προορισμούς που έχουν αναγνωριστεί ως κακόβουλοι ή χρησιμοποιούνται για κακόβουλο λογισμικό, phishing, απάτη, υποκλοπή διαπιστευτηρίων, παραπλάνηση χρηστών ή άλλες ενέργειες που απειλούν την ασφάλεια του δικτύου ή των χρηστών,

γ) φραγή συγκεκριμένων θυρών δικτύου, όταν αυτές χρησιμοποιούνται ή είναι γνωστό ότι χρησιμοποιούνται από εφαρμογές, υπηρεσίες ή κακόβουλο λογισμικό για αθέμιτη απόκτηση προσωπικών δεδομένων, υποκλοπή ευαίσθητων ιδιωτικών στοιχείων, υποκλοπή κωδικών, διάδοση κακόβουλου λογισμικού ή άλλες ενέργειες που απειλούν την ασφάλεια του δικτύου, των συστημάτων ή των χρηστών.

Τα μέτρα της παρούσας παραγράφου εφαρμόζονται μόνο στον βαθμό που είναι αναγκαίο για την αντιμετώπιση ή πρόληψη κινδύνων ασφάλειας και δεν αποσκοπούν σε εμπορική διαφοροποίηση ή σε γενική υποβάθμιση συγκεκριμένων νόμιμων εφαρμογών, υπηρεσιών ή κατηγοριών κίνησης.

**5.3 Αντιμετώπιση προσωρινής ή εξαιρετικής συμφόρησης**

Η Metadosis δύναται να λαμβάνει προσωρινά και αναλογικά τεχνικά μέτρα για την πρόληψη εμποδίων λόγω επικείμενης συμφόρησης του δικτύου ή για την άμβλυνση των επιπτώσεων από τυχόν εξαιρετική, προσωρινή ή ακραία συμφόρηση του δικτύου.

Τα μέτρα αυτά εφαρμόζονται μόνο για όσο χρονικό διάστημα είναι αναγκαίο, στον βαθμό που επιτρέπεται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, και με τρόπο που δεν εισάγει μόνιμη ή εμπορικά υποκινούμενη διάκριση μεταξύ ισοδύναμων κατηγοριών κίνησης.

Η Metadosis δεν εφαρμόζει γενική πολιτική επιβράδυνσης, προτεραιοποίησης, διαφοροποίησης ή αποκλεισμού συγκεκριμένων εφαρμογών, υπηρεσιών ή πρωτοκόλλων για εμπορικούς λόγους.

Η Metadosis δεν προβαίνει σε επιθεώρηση του περιεχομένου των επικοινωνιών των συνδρομητών για σκοπούς εμπορικής διαχείρισης κίνησης. Τυχόν επεξεργασία τεχνικών δεδομένων που είναι αναγκαία για τη λειτουργία, ασφάλεια, διαχείριση ή υποστήριξη του δικτύου πραγματοποιείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Metadosis.

**6. Περιορισμοί όγκου δεδομένων, ταχύτητας και λοιπών παραμέτρων ποιότητας**

Οι υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο της Metadosis παρέχονται χωρίς όριο όγκου δεδομένων και χωρίς πρόσθετη χρέωση βάσει κατανάλωσης δεδομένων.

Κατά συνέπεια, στις υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο της Metadosis:

α) δεν εφαρμόζεται μηνιαίο όριο κατανάλωσης δεδομένων,

β) δεν εφαρμόζεται πρόσθετη χρέωση λόγω υπέρβασης όγκου δεδομένων,

γ) δεν εφαρμόζεται μείωση ταχύτητας λόγω υπέρβασης όγκου δεδομένων,

δ) δεν εφαρμόζεται πολιτική μηδενικής ή διαφοροποιημένης χρέωσης συγκεκριμένου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών,

ε) δεν εφαρμόζεται πολιτική ορθής χρήσης με συγκεκριμένο όριο δεδομένων.

Τα ανωτέρω δεν θίγουν την εφαρμογή των νόμιμων περιορισμών πρόσβασης, των μέτρων ασφάλειας δικτύου, των μέτρων αντιμετώπισης προσωρινής ή εξαιρετικής συμφόρησης, ούτε την περίπτωση περιορισμένης πρόσβασης με ταχύτητα 256 kbps κατά τη διάρκεια προσωρινής διακοπής λόγω οφειλής, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην ενότητα 5.

Η πραγματική ποιότητα της υπηρεσίας μπορεί να επηρεάζεται από τεχνικούς παράγοντες που σχετίζονται με την τεχνολογία πρόσβασης, τη διαθεσιμότητα δικτύου, την εσωτερική εγκατάσταση, τον τερματικό εξοπλισμό, τη χρήση WiFi, τη συσκευή του χρήστη, την ταυτόχρονη χρήση της σύνδεσης από πολλές συσκευές ή την απόδοση απομακρυσμένων υπηρεσιών και servers.

**7. Τερματικός εξοπλισμός**

Η Metadosis παρέχει ή υποδεικνύει κατάλληλο τερματικό εξοπλισμό για τη σύνδεση του συνδρομητή στην υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Ο συνδρομητής δύναται να χρησιμοποιεί τερματικό εξοπλισμό της επιλογής του, εφόσον ο εξοπλισμός αυτός:

α) είναι συμβατός με την τεχνολογία και τις τεχνικές προδιαγραφές της υπηρεσίας,

β) δεν προκαλεί βλάβη, παρεμβολές, αστάθεια ή κίνδυνο ασφάλειας στο δίκτυο,

γ) δεν επηρεάζει την ορθή λειτουργία της υπηρεσίας ή άλλων χρηστών,

δ) δεν παραβιάζει την ισχύουσα νομοθεσία ή τους όρους της σύμβασης,

ε) επιτρέπει την ορθή εγκατάσταση, παραμετροποίηση, λειτουργία και τεχνική υποστήριξη της υπηρεσίας.

## ΟΡΟΙ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Σε περίπτωση χρήσης εξοπλισμού που δεν έχει παρασχεθεί ή εγκριθεί από τη Metadosis, η εταιρεία δύναται, για σκοπούς τεχνικού ελέγχου, να ζητήσει τη διενέργεια δοκιμής με εξοπλισμό που παρέχεται ή υποδεικνύεται από τη Metadosis, ώστε να διαπιστωθεί εάν τυχόν πρόβλημα ποιότητας, ταχύτητας ή διαθεσιμότητας οφείλεται στην υπηρεσία πρόσβασης ή στον εξοπλισμό, την εσωτερική εγκατάσταση ή το τοπικό δίκτυο του συνδρομητή.

Η χρήση ασύρματης σύνδεσης WiFi εντός του χώρου του συνδρομητή μπορεί να επηρεάσει την πραγματική ταχύτητα και ποιότητα που αντιλαμβάνεται ο χρήστης, λόγω παραγόντων όπως η απόσταση από το router, τα φυσικά εμπόδια, οι παρεμβολές, η συχνότητα λειτουργίας, ο αριθμός συνδεδεμένων συσκευών, οι δυνατότητες της συσκευής του χρήστη και η ταυτόχρονη χρήση της σύνδεσης. Για αξιόπιστο έλεγχο ταχύτητας συνιστάται η μέτρηση με ενσύρματη σύνδεση στον τερματικό εξοπλισμό.

### 8. Διευθυνσιοδότηση IP και εισερχόμενη κίνηση

Η Metadosis παρέχει επιλογές δημόσιας στατικής διευθυνσιοδότησης IP, ανάλογα με την υπηρεσία, την τεχνική διαθεσιμότητα και την εμπορική συμφωνία με τον συνδρομητή.

Στην επιλογή Shared Public Static IP, η οποία λειτουργεί με τεχνολογία CG-NAT, αποδίδεται δυναμική ιδιωτική διεύθυνση IP στον τερματικό εξοπλισμό του συνδρομητή, ενώ η εξωτερική δημόσια διεύθυνση IP είναι στατική και κοινόχρηστη. Στην περίπτωση αυτή αποδίδεται στον συνδρομητή συγκεκριμένο εύρος θυρών για εισερχόμενη κίνηση, ενδεικτικά εύρος 1024 θυρών, σύμφωνα με την τεχνική παραμετροποίηση της υπηρεσίας.

Στην επιλογή Dedicated Public Static IP, αποδίδεται στατική δημόσια διεύθυνση IP στον τερματικό εξοπλισμό του συνδρομητή.

Η επιλογή Shared Public Static IP ενδέχεται να μην είναι κατάλληλη για εφαρμογές ή υπηρεσίες που απαιτούν απεριόριστη εισερχόμενη προσβασιμότητα σε οποιαδήποτε θύρα ή πλήρη αποκλειστικό έλεγχο της δημόσιας διεύθυνσης IP. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο συνδρομητής μπορεί να ζητήσει Dedicated Public Static IP, εφόσον η επιλογή είναι διαθέσιμη για την υπηρεσία του.

Η διευθυνσιοδότηση IP και οι τυχόν περιορισμοί εισερχόμενης κίνησης λόγω CG-NAT δεν συνεπάγονται περιορισμό της γενικής πρόσβασης του συνδρομητή στο Ανοικτό Διαδίκτυο για συνήθη χρήση, αλλά ενδέχεται να επηρεάζουν εφαρμογές ή υπηρεσίες που απαιτούν εισερχόμενες συνδέσεις από το Διαδίκτυο προς τον εξοπλισμό του συνδρομητή.

### 9. Εξειδικευμένες υπηρεσίες

Η Metadosis δεν παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες κατά την έννοια του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120.

Η Metadosis δεν δεσμεύει χωρητικότητα και δεν εφαρμόζει ειδική προτεραιοποίηση συγκεκριμένου περιεχομένου, εφαρμογών ή υπηρεσιών σε βάρος της γενικής υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Οι υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, VoIP, ICT, WiFi, VPN, point-to-point ζεύξεων, εσωτερικών δικτύων, δομημένης καλωδίωσης ή λοιπές τεχνικές υπηρεσίες δεν θεωρούνται, από μόνες τους, εξειδικευμένες υπηρεσίες Ανοικτού Διαδικτύου.

Εάν στο μέλλον η Metadosis διαθέσει εξειδικευμένη υπηρεσία κατά την έννοια του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου, η παρούσα ενότητα θα επικαιροποιηθεί με σαφή αναφορά στο είδος της υπηρεσίας, στις απαιτήσεις ποιότητας, στον τρόπο παροχής της και στην τυχόν επίδρασή της στη γενική υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

### 10. Ταχύτητες σύνδεσης και λοιπές παράμετροι ποιότητας

Η ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο διακρίνεται σε:

α) ταχύτητα καθόδου / download, δηλαδή την ταχύτητα λήψης δεδομένων από το Διαδίκτυο,

β) ταχύτητα ανόδου / upload, δηλαδή την ταχύτητα αποστολής δεδομένων προς το Διαδίκτυο.

Οι ταχύτητες αναφέρονται σε Mbps. Για τις υπηρεσίες σταθερής πρόσβασης αναφέρονται η διαφημιζόμενη, η μέγιστη, η συνήθως διαθέσιμη και η ελάχιστη ταχύτητα, χωριστά για τη ροή καθόδου και τη ροή ανόδου.

Η πραγματική ταχύτητα που λαμβάνει ο συνδρομητής μπορεί να διαφέρει από τη διαφημιζόμενη ή τη μέγιστη ταχύτητα, ανάλογα με την τεχνολογία πρόσβασης, τις συνθήκες του δικτύου, την εσωτερική εγκατάσταση, τον εξοπλισμό, τη χρήση WiFi, την ταυτόχρονη χρήση της σύνδεσης και άλλους τεχνικούς παράγοντες που αναφέρονται στην παρούσα ενότητα.

#### 10.1 Ταχύτητες υπηρεσιών MetFiber

| Υπηρεσία     | Διαφημιζόμενη ταχύτητα | Μέγιστη ταχύτητα | Συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα | Ελάχιστη ταχύτητα |
|--------------|------------------------|------------------|----------------------------|-------------------|
| MetFiber100  | 100/10 Mbps            | 110/12 Mbps      | 100/10 Mbps                | 90/9 Mbps         |
| MetFiber200  | 200/20 Mbps            | 210/22 Mbps      | 200/20 Mbps                | 180/18 Mbps       |
| MetFiber300  | 300/150 Mbps           | 310/150 Mbps     | 300/150 Mbps               | 270/135 Mbps      |
| MetFiber500  | 500/250 Mbps           | 510/260 Mbps     | 500/250 Mbps               | 450/225 Mbps      |
| MetFiberGiga | 1000/500 Mbps          | 980/510 Mbps     | 920/500 Mbps               | 900/450 Mbps      |

#### 10.2 Ταχύτητες υπηρεσιών MetPlus

| Υπηρεσία   | Διαφημιζόμενη ταχύτητα | Μέγιστη ταχύτητα | Συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα | Ελάχιστη ταχύτητα |
|------------|------------------------|------------------|----------------------------|-------------------|
| MetPlus40  | 40/15 Mbps             | 44/18 Mbps       | 40/15 Mbps                 | 36/14 Mbps        |
| MetPlus60  | 60/15 Mbps             | 65/18 Mbps       | 60/15 Mbps                 | 55/14 Mbps        |
| MetPlus80  | 80/20 Mbps             | 88/24 Mbps       | 80/20 Mbps                 | 72/18 Mbps        |
| MetPlus100 | 100/20 Mbps            | 115/24 Mbps      | 100/20 Mbps                | 90/18 Mbps        |

## ΟΡΟΙ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

|            |             |             |             |             |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| MetPlus200 | 200/20 Mbps | 220/24 Mbps | 200/20 Mbps | 180/18 Mbps |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|

### 10.3 Ταχύτητες υπηρεσιών MetBusiness

| Υπηρεσία       | Διαφημιζόμενη ταχύτητα | Μέγιστη ταχύτητα | Συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα | Ελάχιστη ταχύτητα |
|----------------|------------------------|------------------|----------------------------|-------------------|
| MetBusiness40  | 40/40 Mbps             | 44/44 Mbps       | 40/40 Mbps                 | 36/36 Mbps        |
| MetBusiness50  | 50/50 Mbps             | 55/55 Mbps       | 50/50 Mbps                 | 45/45 Mbps        |
| MetBusiness80  | 80/80 Mbps             | 88/88 Mbps       | 80/80 Mbps                 | 72/72 Mbps        |
| MetBusiness100 | 100/100 Mbps           | 110/110 Mbps     | 100/100 Mbps               | 90/90 Mbps        |
| MetBusiness200 | 200/200 Mbps           | 220/220 Mbps     | 200/200 Mbps               | 180/180 Mbps      |

### 10.4 Ταχύτητες υπηρεσιών MetPro

| Υπηρεσία   | Διαφημιζόμενη ταχύτητα κύριας σύνδεσης Fiber | Ταχύτητα εφεδρικής σύνδεσης Wireless | Μέγιστη ταχύτητα | Συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα | Ελάχιστη ταχύτητα |
|------------|----------------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------------------|-------------------|
| MetPro300  | 300/150 Mbps                                 | 50/50 Mbps                           | 310/150 Mbps     | 300/150 Mbps               | 270/135 Mbps      |
| MetPro500  | 500/250 Mbps                                 | 50/50 Mbps                           | 510/260 Mbps     | 500/250 Mbps               | 450/225 Mbps      |
| MetProGiga | 1000/500 Mbps                                | 50/50 Mbps                           | 980/510 Mbps     | 1000/500 Mbps              | 900/450 Mbps      |

Για τις υπηρεσίες MetPro, οι ταχύτητες της κύριας σύνδεσης αφορούν τη λειτουργία μέσω Fiber. Κατά τη λειτουργία μέσω της εφεδρικής Wireless σύνδεσης, οι ταχύτητες και η ποιότητα εμπειρίας ενδέχεται να αντιστοιχούν στα χαρακτηριστικά της εφεδρικής σύνδεσης.

#### 11. Λοιπές παράμετροι ποιότητας

Πέραν της ταχύτητας, η εμπειρία χρήσης της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μπορεί να επηρεάζεται και από άλλες παραμέτρους ποιότητας, όπως:

- α) Καθυστέρηση / latency ή ring: επηρεάζει εφαρμογές πραγματικού χρόνου, όπως βιντεοκλήσεις, τηλεδιασκέψεις, online παιχνίδια, VoIP και απομακρυσμένη εργασία.
  - β) Διακύμανση καθυστέρησης / jitter: επηρεάζει κυρίως εφαρμογές φωνής και βίντεο σε πραγματικό χρόνο.
  - γ) Απώλεια πακέτων / packet loss: μπορεί να προκαλέσει διακοπές, επαναμεταδόσεις δεδομένων, υποβάθμιση ποιότητας φωνής ή βίντεο και μειωμένη απόδοση εφαρμογών.
  - δ) Διαθεσιμότητα υπηρεσίας: αφορά τη δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, σύμφωνα με τα τεχνικά χαρακτηριστικά και τους όρους της εκάστοτε υπηρεσίας.
- Η Metadosis δεν διαφημίζει συγκεκριμένες δεσμευτικές τιμές για τις παραμέτρους latency, jitter ή packet loss, εκτός εάν αυτό προβλέπεται ρητά σε ειδική σύμβαση, εμπορική προσφορά ή SLA.

#### 12. Παράγοντες που επηρεάζουν την πραγματική ποιότητα υπηρεσίας

Η πραγματική ταχύτητα και ποιότητα της υπηρεσίας που αντιλαμβάνεται ο συνδρομητής μπορεί να επηρεάζεται από παράγοντες που σχετίζονται με το δίκτυο, την τεχνολογία πρόσβασης, τον εξοπλισμό, την εσωτερική εγκατάσταση και τον τρόπο χρήσης.

Ενδεικτικά, η ποιότητα της υπηρεσίας μπορεί να επηρεάζεται από:

- α) την τεχνολογία πρόσβασης, δηλαδή Fiber ή σταθερή ασύρματη πρόσβαση,
- β) τη διαθεσιμότητα και χωρητικότητα του δικτύου στην περιοχή,
- γ) την ποιότητα της εγκατάστασης και της εσωτερικής καλωδίωσης,
- δ) τον τερματικό εξοπλισμό του συνδρομητή,
- ε) τη χρήση WiFi αντί ενσύρματης σύνδεσης,
- στ) την απόσταση, τα φυσικά εμπόδια και τις παρεμβολές στο WiFi,
- ζ) τον αριθμό συσκευών που χρησιμοποιούν ταυτόχρονα τη σύνδεση,
- η) τις τεχνικές δυνατότητες της συσκευής του χρήστη,
- θ) τις εφαρμογές ή υπηρεσίες που εκτελούνται παράλληλα,
- ι) την απόδοση του απομακρυσμένου server ή της απομακρυσμένης υπηρεσίας που χρησιμοποιείται,
- ια) τη χρήση VPN, proxy, firewall ή άλλων ενδιάμεσων υπηρεσιών,
- ιβ) την ύπαρξη κακόβουλου λογισμικού ή ασυνήθιστης κίνησης στο τοπικό δίκτυο του συνδρομητή,
- ιγ) στις ασύρματες υπηρεσίες, τη ραδιοκάλυψη, την οπτική επαφή, τις παρεμβολές, τις καιρικές ή περιβαλλοντικές συνθήκες, την ευθυγράμμιση και τις συνθήκες εγκατάστασης του εξοπλισμού.

Για ακριβέστερο έλεγχο ταχύτητας συνιστάται η χρήση ενσύρματης σύνδεσης με τον τερματικό εξοπλισμό, χωρίς παράλληλη χρήση της σύνδεσης από άλλες συσκευές ή εφαρμογές.

#### 13. Έλεγχος ταχύτητας

Ο συνδρομητής μπορεί να πραγματοποιεί ενδεικτικό έλεγχο ταχύτητας μέσω διαδικτυακών εργαλείων μέτρησης, όπως ενδεικτικά μέσω της υπηρεσίας speedtest.net ή άλλης αντίστοιχης υπηρεσίας.

## ΟΡΟΙ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Για πιο αξιόπιστο αποτέλεσμα, η μέτρηση συνιστάται να πραγματοποιείται:

- α) με υπολογιστή ή άλλη συσκευή συνδεδεμένη ενσύρματα στον τερματικό εξοπλισμό,
- β) χωρίς χρήση WiFi,
- γ) χωρίς ταυτόχρονη χρήση της σύνδεσης από άλλες συσκευές,
- δ) χωρίς ταυτόχρονη λήψη ή αποστολή μεγάλων αρχείων,
- ε) χωρίς ενεργό VPN ή proxy, εκτός εάν η μέτρηση αφορά ειδικά τη χρήση μέσω VPN,
- στ) με συσκευή που υποστηρίζει τις ταχύτητες της υπηρεσίας,
- ζ) σε περισσότερες από μία χρονικές στιγμές, ιδίως όταν το ζήτημα εμφανίζεται επαναλαμβανόμενα.

Οι μετρήσεις που πραγματοποιεί ο συνδρομητής μπορούν να αξιοποιούνται για την αρχική τεχνική διερεύνηση παραπόνου, χωρίς να αποκλείεται η ανάγκη περαιτέρω ελέγχου από τη Metadosis.

### 14. Υποβολή παραπόνων για ποιότητα ή ταχύτητα υπηρεσίας

Ο συνδρομητής μπορεί να επικοινωνεί με τη Metadosis για ζητήματα ποιότητας, ταχύτητας ή διαθεσιμότητας της υπηρεσίας μέσω των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας της εταιρείας, ενδεικτικά:

- τηλεφωνικά στο 13755 ή στο 2312 13 33 53, Δευτέρα – Κυριακή από τις 07:00 μέχρι τις 23:00.,
- μέσω email στο [support@metadosis.gr](mailto:support@metadosis.gr),
- μέσω της φόρμας επικοινωνίας ή άλλων διαθέσιμων μέσων επικοινωνίας της Metadosis.

Για την αποτελεσματική αξιολόγηση παραπόνου ταχύτητας ή ποιότητας, ο συνδρομητής συνιστάται να παρέχει, κατά το δυνατόν, τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α) στοιχεία σύνδεσης ή πελάτη,
- β) διεύθυνση εγκατάστασης,
- γ) υπηρεσία ή πακέτο που χρησιμοποιεί,
- δ) περιγραφή του προβλήματος,
- ε) ημερομηνία και ώρα εμφάνισης του προβλήματος,
- στ) αν το πρόβλημα εμφανίζεται συνεχώς ή περιοδικά,
- ζ) αν η μέτρηση πραγματοποιήθηκε ενσύρματα ή μέσω WiFi,
- η) συσκευή και μέθοδο μέτρησης,
- θ) αν υπήρχε παράλληλη χρήση της σύνδεσης,
- ι) τυχόν αποτελέσματα μετρήσεων,
- ια) τυχόν χρήση VPN, proxy, firewall ή ειδικού εξοπλισμού.

Η Metadosis εξετάζει τα παράπονα ή τις καταγγελίες που αφορούν αποκλίσεις της πραγματικής ποιότητας υπηρεσίας από την ποιότητα που αναφέρεται στους όρους παροχής της υπηρεσίας και προβαίνει σε τεχνικό έλεγχο για τη διαπίστωση της αιτίας του προβλήματος.

### 15. Επανορθώσεις και αποζημιώσεις

Σε περίπτωση που διαπιστωθούν συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις μεταξύ της πραγματικής απόδοσης της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο και των ταχυτήτων ή λοιπών παραμέτρων ποιότητας που αναφέρονται στους όρους παροχής της υπηρεσίας, η Metadosis εξετάζει το σχετικό παράπονο του συνδρομητή και προβαίνει, κατά περίπτωση, στις αναγκαίες τεχνικές ενέργειες αποκατάστασης.

Εφόσον η απόκλιση επιβεβαιωθεί και οφείλεται στο δίκτυο ή στην υπηρεσία της Metadosis, και όχι σε παράγοντες εκτός της σφαίρας ευθύνης της, όπως ενδεικτικά η εσωτερική εγκατάσταση του συνδρομητή, ο τερματικός εξοπλισμός τρίτου κατασκευαστή, η χρήση WiFi, η συσκευή του χρήστη, η χρήση VPN, η απόδοση απομακρυσμένων υπηρεσιών ή servers, ή γεγονότα ανωτέρας βίας, η Metadosis δύναται να παρέχει, κατά περίπτωση, μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες επανορθώσεις:

- α) τεχνική αποκατάσταση ή βελτίωση της υπηρεσίας,
- β) αλλαγή ή επαναπαραμετροποίηση εξοπλισμού, εφόσον το πρόβλημα συνδέεται με εξοπλισμό που έχει παρασχεθεί από τη Metadosis,
- γ) μετάβαση σε άλλο διαθέσιμο πρόγραμμα, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό και αποδεκτό από τον συνδρομητή,
- δ) αναλογική πίστωση ή έκπτωση επί του παγίου για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο επιβεβαιώθηκε η απόκλιση,
- ε) επιστροφή μέρους του παγίου για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο επιβεβαιώθηκε η απόκλιση,
- στ) δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως, όπου αυτό προβλέπεται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Η τυχόν πίστωση, έκπτωση ή επιστροφή ποσού υπολογίζεται αναλογικά, λαμβάνοντας υπόψη το είδος της υπηρεσίας, τη διάρκεια της επιβεβαιωμένης απόκλισης, τη βαρύτητα της απόκλισης και το χρονικό διάστημα από την υποβολή του παραπόνου έως την αποκατάσταση ή την οριστική τεχνική αξιολόγηση.

Σε περίπτωση σημαντικών συνεχών ή επαναλαμβανόμενων αρνητικών αποκλίσεων που επιβεβαιώνονται σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και δεν αποκαθίστανται εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή του παραπόνου ή της καταγγελίας, ο συνδρομητής έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως εντός τριάντα (30) ημερών από την πάροδο του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, με την επιφύλαξη των ειδικότερων προβλέψεων της ισχύουσας νομοθεσίας.

Στο ανωτέρω χρονικό διάστημα δεν προσημετρώνται καθυστερήσεις που οφείλονται σε υπαιτιότητα του συνδρομητή, όπως ενδεικτικά ακύρωση ή μη πραγματοποίηση προγραμματισμένης επίσκεψης τεχνικού, μη παροχή πρόσβασης στον χώρο εγκατάστασης ή μη παροχή των αναγκαίων στοιχείων για τη διερεύνηση του παραπόνου.

Οι ανωτέρω επανορθώσεις παρέχονται με την επιφύλαξη των αναγκαστικού δικαίου δικαιωμάτων του συνδρομητή και των ειδικότερων προβλέψεων της σύμβασής του. Η ύπαρξη ειδικής εμπορικής εγγύησης ή SLA, όπου τέτοιο έχει συμφωνηθεί, δεν περιορίζει τα δικαιώματα που απορρέουν από το πλαίσιο Ανοικτού Διαδικτύου.

## ΟΡΟΙ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

### 16. Ενημέρωση συνδρομητών και επικαιροποίηση πληροφοριών

Η Metadosis επικαιροποιεί την παρούσα ενότητα όταν μεταβάλλονται οι υπηρεσίες, οι τεχνικές παράμετροι, οι τιμές ταχυτήτων, οι πρακτικές διαχείρισης κίνησης, οι πληροφορίες για εξειδικευμένες υπηρεσίες, οι διαδικασίες παραπόνων ή οι λοιπές πληροφορίες που αφορούν την πρόσβαση στο Ανοικτό Διαδίκτυο.

Οι πληροφορίες της παρούσας ενότητας διατίθενται τουλάχιστον στην ελληνική γλώσσα, είναι εύκολα προσβάσιμες και αναζητήσιμες και διατυπώνονται με τρόπο σαφή και κατανοητό.

Ενημερώσεις που αφορούν δυναμικές πληροφορίες, όπως τιμές ταχυτήτων μετά από νέες μετρήσεις ή επικαιροποίηση τεχνικών πληροφοριών, δεν επιφέρουν δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης από τον συνδρομητή, εφόσον δεν υποβαθμίζουν την υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο που του παρέχεται. Σε περίπτωση τροποποίησης που επιφέρει υποβάθμιση της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, εφαρμόζονται τα δικαιώματα ενημέρωσης και καταγγελίας που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τους όρους της σύμβασης.