

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ

Το παρόν έγγραφο συνοψίζει τα συμβατικά έγγραφα, τις πολιτικές και τους ειδικούς όρους που διέπουν την παροχή υπηρεσιών Internet, Σταθερής Τηλεφωνίας, IP, τεχνικής υποστήριξης και συναφών υπηρεσιών από τη ΜΕΤΑΔΟΣΙΣ Α.Ε.

Σκοπός του είναι να παρέχει στον Πελάτη σαφή εικόνα των εγγράφων που εφαρμόζονται στη συμβατική σχέση, της ιεραρχίας τους και του τρόπου πρόσβασης στις εκάστοτε ισχύουσες εκδόσεις.

1. Συμβατικά έγγραφα

Η συμβατική σχέση μεταξύ της ΜΕΤΑΔΟΣΙΣ Α.Ε. και του Πελάτη αποτελείται, κατά περίπτωση, από τα ακόλουθα έγγραφα:

A/A	Έγγραφο	Περιγραφή	Εφαρμογή
1	Αίτηση / Σύμβαση Πελάτη	Το βασικό έγγραφο σύναψης της σύμβασης με τα στοιχεία του Πελάτη και της αιτούμενης υπηρεσίας.	Πάντα
2	Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών	Περιλαμβάνει τα ειδικά εμπορικά, τεχνικά και οικονομικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας.	Πάντα
3	Βασικοί Γενικοί Όροι Παροχής Υπηρεσιών Internet και Σταθερής Τηλεφωνίας	Οι βασικοί όροι που διέπουν τη σχέση Εταιρείας και Πελάτη.	Πάντα
4	Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών	Περιλαμβάνει πάγια, τέλη, πρόσθετες χρεώσεις και λοιπές οικονομικές επιβαρύνσεις.	Πάντα
5	Πολιτική Προστασίας Δεδομένων	Περιγράφει την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.	Πάντα
6	Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Βλαβών	Περιγράφει τη διαδικασία παραπόνων, Ticket ID, βλαβών, αποκατάστασης και πιστώσεων.	Πάντα
7	Πολιτική Ορθής / Αποδεκτής Χρήσης	Περιγράφει τους κανόνες νόμιμης και ασφαλούς χρήσης των Υπηρεσιών.	Πάντα
8	Ειδικοί Όροι Τηλεφωνίας / Yuboto / Pay as you go	Εφαρμόζονται όταν παρέχεται Υπηρεσία Σταθερής Τηλεφωνίας.	Όπου εφαρμόζεται
9	Ειδικοί Όροι IP / CG-NAT / Dedicated Public Static IP	Εφαρμόζονται στις υπηρεσίες IP.	Όπου εφαρμόζεται
10	Ειδική προσφορά ή πρόσθετη συμφωνία	Περιλαμβάνει ειδικούς όρους, εκπτώσεις, επιδοτήσεις ή εξατομικευμένες παροχές.	Όπου υπάρχει

2. Ιεραρχία εγγράφων

Σε περίπτωση αντίφασης μεταξύ των συμβατικών εγγράφων, ισχύει η ακόλουθη σειρά υπεροχής:

1. Ειδική έγγραφη συμφωνία ή πρόσθετη πράξη

Υπερισχύει για τα ειδικά θέματα που ρυθμίζει.

2. Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Υπερισχύει ως προς τα ειδικά εμπορικά, τεχνικά και οικονομικά χαρακτηριστικά της επιλεγείσας υπηρεσίας.

3. Ειδικοί Όροι συγκεκριμένης υπηρεσίας

Υπερισχύουν ως προς το ειδικό αντικείμενο που ρυθμίζουν, όπως τηλεφωνία, Pay as you go, Yuboto, CG-NAT ή Dedicated Public Static IP.

4. Βασικοί Γενικοί Όροι

Εφαρμόζονται ως γενικό συμβατικό πλαίσιο.

5. Τιμοκατάλογος

Εφαρμόζεται ως προς χρεώσεις που δεν ρυθμίζονται ειδικότερα στην Σύμβαση, στην Προσφορά ή σε ειδική συμφωνία.

6. Πολιτικές της Εταιρείας

Εφαρμόζονται συμπληρωματικά, ως προς το αντικείμενο που ρυθμίζουν.

Η ανωτέρω ιεραρχία εφαρμόζεται με την επιφύλαξη αναγκαστικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

3. Συνοπτική περιγραφή εγγράφων

3.1. Αίτηση / Σύμβαση Πελάτη

Η Αίτηση / Σύμβαση περιλαμβάνει τα στοιχεία του Πελάτη, τη διεύθυνση εγκατάστασης, τα στοιχεία επικοινωνίας, την αιτούμενη υπηρεσία, τις δηλώσεις και επιλογές του Πελάτη, καθώς και την αποδοχή των εφαρμοστέων συμβατικών εγγράφων.

3.2. Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Η Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών περιλαμβάνει τα βασικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, όπως:

- επιλεγμένο πακέτο Internet,
- ταχύτητες,

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ

- IP επιλογή,
- τηλεφωνία,
- προπληρωμένο χρόνο ομιλίας,
- Pay as you go,
- διάρκεια σύμβασης,
- πάγια και εφάπαξ τέλη,
- επιδοτήσεις,
- τέλος πρόωρης διακοπής,
- επιλογές τηλεφωνικών καταλόγων,
- επιλογές εμπορικής επικοινωνίας,
- τρόπος λήψης λογαριασμού,
- στοιχεία εξυπηρέτησης και βλαβών.

3.3. Βασικοί Γενικοί Όροι

Οι Βασικοί Γενικοί Όροι περιγράφουν το κύριο συμβατικό πλαίσιο, όπως ενεργοποίηση, εγκατάσταση, διάρκεια, λογαριασμούς, πληρωμές, διακοπές, βλάβες, υποχρεώσεις Πελάτη, απόρρητο, προσωπικά δεδομένα, τροποποιήσεις, ευθύνη και τελικές διατάξεις.

3.4. Τιμοκατάλογος

Ο Τιμοκατάλογος περιλαμβάνει τις ισχύουσες χρεώσεις για υπηρεσίες Internet, IP, τηλεφωνία, τεχνικές εργασίες, εξοπλισμό, τέλη εγκατάστασης, τέλη επανασύνδεσης, άσκοπες μεταβάσεις συνεργείου και λοιπές χρεώσεις.

3.5. Πολιτική Προστασίας Δεδομένων

Η Πολιτική Προστασίας Δεδομένων περιγράφει τις κατηγορίες προσωπικών δεδομένων που επεξεργάζεται η Εταιρεία, τους σκοπούς και τις νομικές βάσεις επεξεργασίας, τους αποδέκτες, τους χρόνους τήρησης, τα δικαιώματα των υποκειμένων, τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας στην αρμόδια εποπτική αρχή, καθώς και τη χρήση προαιρετικών cookies, αναλυτικών και διαφημιστικής μέτρησης, συμπεριλαμβανομένης της διαβίβασης κατακερματισμένων στοιχείων επικοινωνίας σε παρόχους όπως Google, Meta/Facebook και TikTok όπου υπάρχει κατάλληλη νόμιμη βάση.

3.6. Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Βλαβών

Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Βλαβών περιγράφει τα κανάλια υποβολής αιτημάτων, την απόδοση Ticket ID ή κωδικού βλάβης, τους χρόνους απάντησης, τη γραμμή βλαβών, τους χρόνους αποκατάστασης, τις πιστώσεις λόγω βλάβης και τη δυνατότητα προσφυγής σε αρμόδιες αρχές.

3.7. Πολιτική Ορθής / Αποδεκτής Χρήσης

Η Πολιτική Ορθής / Αποδεκτής Χρήσης περιγράφει τους κανόνες νόμιμης, ασφαλούς και καλόπιστης χρήσης των Υπηρεσιών, καθώς και τις απαγορευμένες χρήσεις, όπως παράνομη χρήση Internet, abuse, κακόβουλη δραστηριότητα, τηλεφωνική απάτη, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή παραβίαση δικαιωμάτων τρίτων.

3.8. Ειδικοί Όροι Τηλεφωνίας / Yuboto / Pay as you go

Οι Ειδικοί Όροι Τηλεφωνίας εφαρμόζονται όταν ο Πελάτης λαμβάνει υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας. Περιγράφουν τη λειτουργία VoIP, τον ρόλο της Yuboto ως τεχνικού ή/και χονδρικού συνεργάτη, το portal Yuboto, τα προπληρωμένα πακέτα χρόνου ομιλίας, τις διεθνείς κλήσεις και την υπηρεσία Pay as you go.

3.9. Ειδικοί Όροι IP / CG-NAT / Dedicated Public Static IP

Οι Ειδικοί Όροι IP περιγράφουν τις διαθέσιμες επιλογές IP, δηλαδή Shared Public Static IP μέσω CG-NAT και Dedicated Public Static IP, καθώς και τους τεχνικούς περιορισμούς, τη χρήση θυρών, την εισερχόμενη κίνηση, την ασφάλεια και την ευθύνη του Πελάτη.

4. Δημοσίευση και πρόσβαση στα έγγραφα

4.1. Η Εταιρεία δημοσιεύει ή καθιστά διαθέσιμα τα ισχύοντα συμβατικά έγγραφα, πολιτικές, ειδικούς όρους και τιμοκαταλόγους στον διαδικτυακό της τόπο ή με άλλο πρόσφορο μέσο.

4.2. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει αντίγραφο των συμβατικών εγγράφων που εφαρμόζονται στη Σύμβασή του μέσω των διαθέσιμων καναλιών εξυπηρέτησης της Εταιρείας.

4.3. Η Εταιρεία δύναται να διατηρεί διαθέσιμες προηγούμενες εκδόσεις όρων ή τιμοκαταλόγων που εξακολουθούν να εφαρμόζονται σε υφιστάμενους Πελάτες ή που απαιτείται να παραμένουν διαθέσιμες για λόγους διαφάνειας, απόδειξης ή συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο.

4.4. Κάθε έγγραφο φέρει αριθμό έκδοσης και ημερομηνία ισχύος.

5. Τροποποίηση εγγράφων

5.1. Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί τους Γενικούς Όρους, τις Πολιτικές, τους Ειδικούς Όρους και τον Τιμοκατάλογο σύμφωνα με τη Σύμβαση, την κείμενη νομοθεσία και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

5.2. Σε περίπτωση ουσιώδους ή δυσμενούς τροποποίησης, η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη πριν από την έναρξη ισχύος της τροποποίησης, με τρόπο σαφή και πρόσφορο, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

5.3. Εφόσον η τροποποίηση παρέχει στον Πελάτη δικαίωμα καταγγελίας χωρίς Τέλος Πρόωρης Διακοπής, η σχετική ενημέρωση περιλαμβάνει σαφή αναφορά στο δικαίωμα αυτό.

5.4. Τροποποιήσεις που αφορούν διορθώσεις προφανών σφαλμάτων, αλλαγές στοιχείων επικοινωνίας, τεχνικές διευκρινίσεις, μη ουσιώδεις βελτιώσεις ή αλλαγές που δεν επηρεάζουν δυσμενώς τον Πελάτη δύναται να πραγματοποιούνται με απλή ενημέρωση, εφόσον αυτό επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

6. Δήλωση γνώσης και αποδοχής

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ

Ο Πελάτης, με την υπογραφή της Αίτησης / Σύμβασης ή την αποδοχή της Προσφοράς Παρεχόμενων Υπηρεσιών, δηλώνει ότι έλαβε γνώση των εφαρμοστέων συμβατικών εγγράφων, πολιτικών και ειδικών όρων, όπως αυτά ισχύουν κατά τον χρόνο σύναψης της Σύμβασης, και ότι αποδέχεται την εφαρμογή τους στη συμβατική σχέση.

Η δήλωση αυτή δεν θίγει δικαιώματα του Πελάτη που απορρέουν από αναγκαστικές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

7. Ιστορικό εκδόσεων

Έκδοση	Ημερομηνία ισχύος	Περιγραφή αλλαγής
1.0	15/05/2026	Αρχική έκδοση
1.1	23/06/2026	Προσθήκη ενημέρωσης για αναλυτικά, διαφημιστική μέτρηση και κατακερματισμένα στοιχεία επικοινωνίας.