

ΒΑΣΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ INTERNET ΚΑΙ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

Οι παρόντες Βασικοί Γενικοί Όροι διέπουν την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, σταθερής τηλεφωνίας και συναφών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τη «ΜΕΤΑΔΟΣΙΣ Α.Ε.» προς τον Πελάτη. Οι ειδικότεροι τεχνικοί, εμπορικοί και οικονομικοί όροι κάθε υπηρεσίας αποτυπώνονται στην Αίτηση, στην Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών και σε αναλυτικούς ειδικούς όρους που έχουν τεθεί υπόψη και έχουν γίνει αποδεκτοί από τον Πελάτη και είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

1. Αντικείμενο, συμβατικά έγγραφα και ιεραρχία

1.1. Η Σύμβαση μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη αποτελείται από την Αίτηση, την Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών, τους παρόντες Βασικούς Γενικούς Όρους, την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων, καθώς και κάθε ειδικό όρο ή παράρτημα που αφορά συγκεκριμένη Υπηρεσία.

1.2. Η Σύμβαση αποτελεί το ειδικό έγγραφο στο οποίο περιγράφονται τα βασικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που επιλέγει ο Πελάτης, όπως ιδίως η διάρκεια της Σύμβασης, η διεύθυνση εγκατάστασης, η Αξία, τα πάγια και εφάπαξ τέλη, οι ταχύτητες Internet, η επιλογή IP, η υπηρεσία τηλεφωνίας, ο προπληρωμένος χρόνος ομιλίας κτλ.

1.3. Σε περίπτωση αντίφασης μεταξύ συμβατικών εγγράφων, υπερισχύει κατά σειρά: α) η Σύμβαση και τυχόν πρόσθετη πράξη, β) η Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών ως προς τα ειδικά εμπορικά, τεχνικά και οικονομικά χαρακτηριστικά, γ) ειδικοί όροι υπηρεσίας, δ) οι παρόντες Βασικοί Γενικοί Όροι και ε) ο Τιμοκατάλογος, ως προς χρεώσεις που δεν ρυθμίζονται ειδικότερα.

1.4. Οι παρακάτω Πολιτικές Παροχής Υπηρεσιών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας και εφαρμόζονται συμπληρωματικά, στον βαθμό που δεν αντίκεινται στην Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών ή σε αναγκαστικές διατάξεις νόμου.

α) Πολιτική Προστασίας Δεδομένων https://www.metadosis.gr/terms/2026/20260623_politiki_prostasias_dedomenon_v1.1.pdf

β) Πολιτική Ορθής ή Αποδεκτής Χρήσης https://www.metadosis.gr/terms/2026/20260515_politiki_orthis_xrasis_v1.pdf

γ) Ειδικοί όροι IP https://www.metadosis.gr/terms/2026/20260515_eidikoi_oroj_ip_v1.pdf

δ) Ειδικοί όροι τηλεφωνίας https://www.metadosis.gr/terms/2026/20260515_eidikoi_oroj-tilefonias_v1.pdf

ε) Πολιτική Διαχείρισης βλαβών/παράπονων https://www.metadosis.gr/terms/2026/20260515_politiki_diaxeirisis_paraponon_v1.pdf

2. Σύναψη, ταυτοποίηση, ενεργοποίηση και εγκατάσταση

2.1. Για τη σύναψη της Σύμβασης, ο Πελάτης υποβάλλει Αίτηση και παρέχει στην Εταιρεία τα αναγκαία στοιχεία ταυτοποίησης, επικοινωνίας, τιμολόγησης και εγκατάστασης. Ο Πελάτης υποχρεούται να δηλώνει αληθή, πλήρη και επίκαιρα στοιχεία και να ενημερώνει την Εταιρεία για κάθε μεταβολή τους.

2.2. Η Εταιρεία δύναται να ζητεί έγγραφα ή στοιχεία ταυτοποίησης, Α.Φ.Μ., διεύθυνση εγκατάστασης, στοιχεία επικοινωνίας, εξουσιοδοτήσεις, δικαιολογητικά φορητότητας ή άλλα έγγραφα που είναι αναγκαία για τη σύναψη, ενεργοποίηση, παροχή, υποστήριξη και τιμολόγηση των Υπηρεσιών.

2.3. Η αποδοχή της Αίτησης και η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας τελούν υπό την επιφύλαξη τεχνικής διαθεσιμότητας, επάρκειας δικτύου, δυνατότητας πρόσβασης στον χώρο εγκατάστασης, ύπαρξης τυχόν αναγκών αδειών ή συναινέσεων τρίτων, μη ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών και ολοκλήρωσης των αναγκών ενεργειών από την Εταιρεία ή τυχόν συνεργαζόμενους φορείς.

2.4. Ο Πελάτης υποχρεούται να παρέχει στην Εταιρεία ή σε εξουσιοδοτημένους συνεργάτες της ασφαλή και απρόσκοπτη πρόσβαση στον χώρο εγκατάστασης, στον Εξοπλισμό, στο σημείο τερματισμού δικτύου και σε κάθε σημείο που απαιτείται για εγκατάσταση, ενεργοποίηση, έλεγχο, συντήρηση, αποκατάσταση βλάβης ή επιστροφή Εξοπλισμού.

2.5. Εάν η εγκατάσταση ή ενεργοποίηση δεν καταστεί δυνατή για λόγο που ανάγεται στη σφαίρα ευθύνης του Πελάτη, όπως ανακριβή στοιχεία, μη παροχή πρόσβασης, απουσία σε προγραμματισμένο ραντεβού, μη εξασφάλιση συναίνεσης τρίτου, ακαταλληλότητα χώρου ή άρνηση αναγκών εργασιών, η Εταιρεία δύναται να ακυρώσει την ενεργοποίηση ή να λύσει τη Σύμβαση ως προς τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, με την επιφύλαξη τυχόν νόμιμων ή συμφωνημένων χρεώσεων.

2.6. Εάν η ενεργοποίηση αποδειχθεί τεχνικά αδύνατη για λόγους που δεν οφείλονται στον Πελάτη, η Σύμβαση λύεται ως προς τη συγκεκριμένη Υπηρεσία και τυχόν ποσά που έχουν καταβληθεί για μη παρασχεθείσα Υπηρεσία επιστρέφονται ή συμψηφίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τους όρους της Σύμβασης.

2.7. Εφόσον η Σύμβαση συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος και ο Πελάτης έχει την ιδιότητα του Καταναλωτή, εφαρμόζεται δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Εάν ο Πελάτης ζητήσει ρητά την άμεση ενεργοποίηση πριν από την πάροδο της προθεσμίας υπαναχώρησης, ενδέχεται να οφείλει το αναλογούν ποσό για την υπηρεσία που παρασχεθήκε μέχρι την υπαναχώρηση.

2.8. Εάν η Σύμβαση ή οι Υπηρεσίες πρόκειται να χρησιμοποιούνται από ανήλικο, ο Πελάτης οφείλει να το δηλώσει όπου του ζητηθεί και ενημερώνεται για τυχόν διαθέσιμες δυνατότητες φραγής ή μέσα προστασίας ανήλικων, στον βαθμό που αυτά παρέχονται ή υποστηρίζονται από την Εταιρεία.

3. Υπηρεσίες Internet, ταχύτητες και IP

3.1. Η Εταιρεία παρέχει στον Πελάτη Υπηρεσίες Πρόσβασης στο Διαδίκτυο σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά που αναγράφονται στην Σύμβαση. Η Υπηρεσία παρέχεται στη δηλωθείσα διεύθυνση εγκατάστασης, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί ρητά διαφορετικά.

3.2. Οι ονομαστικές ταχύτητες της Υπηρεσίας Internet αναγράφονται στην Σύμβαση. Η πραγματική ταχύτητα δύναται να επηρεάζεται από την τεχνολογία πρόσβασης, τη χωρητικότητα και φόρτιση του δικτύου, την εσωτερική καλωδίωση, το Wi-Fi, τον Εξοπλισμό, τις συσκευές του Πελάτη, παρεμβολές, δίκτυα τρίτων ή άλλα τεχνικά χαρακτηριστικά.

3.3. Σε περίπτωση συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης σημαντικής απόκλισης από τα συμφωνημένα χαρακτηριστικά ταχύτητας ή ποιότητας, ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλει παράπονο ή αίτημα τεχνικού ελέγχου. Εφόσον η απόκλιση διαπιστωθεί σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία και δεν αποκατασταθεί όπου είναι τεχνικά εφικτό, ο Πελάτης έχει τα δικαιώματα που προβλέπονται από τη Σύμβαση και την κείμενη νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένης, όπου εφαρμόζεται, της δυνατότητας αζήμιας καταγγελίας.

3.4. Η Εταιρεία διαχειρίζεται την κίνηση δεδομένων σύμφωνα με την αρχή του ανοικτού Διαδικτύου και εφαρμόζει μέτρα διαχείρισης κίνησης μόνο στον βαθμό που είναι εύλογα, αναλογικά, τεχνικά αναγκαία ή επιτρεπτά από την κείμενη νομοθεσία, ιδίως για λόγους ασφάλειας,

ΒΑΣΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ INTERNET ΚΑΙ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

ακεραιότητας, πρόληψης συμφόρησης, αντιμετώπισης βλαβών ή συμμόρφωσης με νόμιμες υποχρεώσεις.

Αναλυτικές πληροφορίες Ανοικτού Διαδικτύου: https://files.metadosis.gr/terms/2026/20260515_oroι_anoiktou_diadiktyou_v1.pdf

3.5. Για τη σύνδεση στο Διαδίκτυο, η Εταιρεία παρέχει τις επιλογές IP που αναγράφονται στην Σύμβαση. Στην υπηρεσία **Shared Public Static IP (CG-NAT)**, στον Εξοπλισμό του Πελάτη αποδίδεται δυναμική ιδιωτική IP, ενώ η εξωτερική δημόσια IP είναι στατική και κοινόχρηστη. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής εκχωρείται στον Πελάτη συγκεκριμένο εύρος χιλίων είκοσι τεσσάρων (1024) θυρών για εισερχόμενη κίνηση.

3.6. Η υπηρεσία Shared Public Static IP (CG-NAT) δεν ισοδυναμεί με αποκλειστική δημόσια στατική IP στον τερματικό Εξοπλισμό του Πελάτη. Εφαρμογές που απαιτούν πλήρη εισερχόμενη συνδεσιμότητα, συγκεκριμένες θύρες εκτός του εκχωρημένου εύρους, φιλοξενία server, VPN, κάμερες ή απομακρυσμένη πρόσβαση ενδέχεται να απαιτούν άλλη τεχνική λύση.

3.7. Στην υπηρεσία **Dedicated Public Static IP**, εκχωρείται στον τερματικό Εξοπλισμό του Πελάτη αποκλειστική δημόσια στατική IP, εφόσον υπάρχει τεχνική και αριθμητική διαθεσιμότητα και εφόσον η υπηρεσία έχει συμφωνηθεί ή ενεργοποιηθεί. Η υπηρεσία δύναται να υπόκειται σε πρόσθετη χρέωση.

3.8. Η εκχώρηση IP δεν παρέχει στον Πελάτη δικαίωμα κυριότητας ή μόνιμης διατήρησης συγκεκριμένης IP. Η Εταιρεία δύναται να αλλάξει, ανακαλέσει ή αντικαταστήσει IP για τεχνικούς, κανονιστικούς, διαχειριστικούς ή λόγους ασφάλειας, κατόπιν ενημέρωσης όπου αυτό είναι εφικτό.

4. Υπηρεσίες τηλεφωνίας, Yuboto, προπληρωμένος χρόνος και Pay as you go

4.1. Η Εταιρεία παρέχει Υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας, μέσω τεχνολογίας VoIP. Η λειτουργία της τηλεφωνίας προϋποθέτει ενεργή και λειτουργική σύνδεση Internet, συμβατό Εξοπλισμό, ορθή παραμετροποίηση και ηλεκτρική τροφοδοσία.

4.2. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι σε περίπτωση διακοπής ρεύματος, βλάβης ή διακοπής Internet, βλάβης Εξοπλισμού, ακατάλληλης εσωτερικής εγκατάστασης ή άλλου τεχνικού λόγου, οι Υπηρεσίες VoIP ενδέχεται να μη λειτουργούν, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας πραγματοποίησης κλήσεων προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Ο Πελάτης οφείλει να μεριμνά για εναλλακτικό μέσο επικοινωνίας σε περιπτώσεις αυξημένης ανάγκης ασφάλειας ή επιχειρησιακής συνέχειας.

4.3. Οι Υπηρεσίες Τηλεφωνίας υποστηρίζονται τεχνικά από τη Yuboto, η οποία λειτουργεί ως τεχνικός / χονδρικός συνεργάτης της Εταιρείας. Η εμπορική σχέση του Πελάτη παραμένει με την Εταιρεία, εκτός από την υπηρεσία Pay as you go, εφόσον έχει ενεργοποιηθεί και τιμολογείται απευθείας από τη Yuboto σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο και τους Όρους Χρήσης της Yuboto. <https://www.yuboto-telephony.gr/ypiresies/xronos-omilias/xrewseis-klisewn>

4.4. Για Υπηρεσίες Τηλεφωνίας που υποστηρίζονται από τη Yuboto, δύναται να διατίθενται στον Πελάτη στοιχεία πρόσβασης σε ειδικό portal της Yuboto, μέσω του οποίου μπορεί να λαμβάνει πληροφορίες για την τηλεφωνική του υπηρεσία, όπως υπόλοιπα λεπτών ομιλίας, αναλυτικές χρεώσεις κλήσεων, στοιχεία χρήσης ή διαθέσιμο υπόλοιπο, όπου υποστηρίζεται.

4.5. Η τηλεφωνία της Εταιρείας παρέχεται αποκλειστικά είτε μέσω προπληρωμένου ή ενσωματωμένου πακέτου χρόνου ομιλίας είτε μέσω της υπηρεσίας Pay as you go, εφόσον αυτή είναι διαθέσιμη και έχει ενεργοποιηθεί. Δεν παρέχεται ελεύθερη ή απεριόριστη τηλεφωνική χρήση με μεταγενέστερη τιμολόγηση του συνολικού χρόνου ομιλίας στο τέλος της περιόδου, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί ρητά διαφορετικά σε ειδική έγγραφη προσφορά.

4.6. Ο προπληρωμένος ή ενσωματωμένος χρόνος ομιλίας ισχύει για τους προορισμούς και τη χρονική περίοδο που αναφέρονται στην Σύμβαση ή στον Τιμοκατάλογο. Τυχόν αχρησιμοποίητος χρόνος δεν μεταφέρεται, δεν εξαργυρώνεται και δεν συμψηφίζεται, εκτός εάν προβλέπεται ρητά διαφορετικά.

4.7. Εφόσον πακέτο χρόνου ομιλίας περιλαμβάνει διεθνείς κλήσεις, αυτές αφορούν, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί ρητά διαφορετικά, κλήσεις προς χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και τον Καναδά. Για κλήσεις προς άλλους διεθνείς προορισμούς απαιτείται ειδική προσφορά ή χρήση της υπηρεσίας Pay as you go, εφόσον αυτή είναι διαθέσιμη και ενεργή.

4.8. Κλήσεις που δεν περιλαμβάνονται στο πακέτο χρόνου ομιλίας δεν πραγματοποιούνται ή δύναται να φράσσονται, εκτός εάν ο Πελάτης έχει λάβει και αποδεχθεί ειδική προσφορά ή έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία Pay as you go. Στην υπηρεσία Pay as you go, ο Πελάτης προκαταβάλλει συγκεκριμένο ποσό, οι κλήσεις χρεώνονται σύμφωνα με τον αντίστοιχο τιμοκατάλογο της Yuboto και αφαιρούνται από το διαθέσιμο προπληρωμένο υπόλοιπο.

4.9. Μετά την εξάντληση του διαθέσιμου χρόνου ομιλίας ή του διαθέσιμου υπολοίπου Pay as you go, η πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων διακόπτεται ή περιορίζεται έως την ενεργοποίηση πρόσθετου πακέτου χρόνου ομιλίας ή την ανανέωση του υπολοίπου της υπηρεσίας Pay as you go, με εξαίρεση των κλήσεων προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης όπου αυτές είναι τεχνικά διαθέσιμες.

4.10. Εφόσον ο Πελάτης λαμβάνει τηλεφωνικό αριθμό, ενημερώνεται για τη δυνατότητα ή μη καταχώρισής του σε τηλεφωνικούς καταλόγους, για το δικαίωμα μη καταχώρισης, καθώς και για τη δυνατότητα διόρθωσης ή διαγραφής σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Ο Πελάτης δύναται επίσης να δηλώσει εάν επιθυμεί την εγγραφή του στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 για μη λήψη τηλεφωνικών προωθητικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση.

5. Διάρκεια, ανανέωση, λήξη και καταγγελία

5.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται στην Σύμβαση, η οποία μπορεί να είναι ορισμένου ή αορίστου χρόνου. Η έναρξη χρέωσης πραγματοποιείται από την ενεργοποίηση της αντίστοιχης Υπηρεσίας, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά.

5.2. Μετά τη λήξη της συμφωνημένης διάρκειας ορισμένου χρόνου, η Σύμβαση μετατρέπεται σε αορίστου χρόνου, εκτός εάν ο Πελάτης ζητήσει τη μη συνέχιση ή συμφωνηθεί νέα σύμβαση ορισμένου χρόνου. Μετά τη μετατροπή σε αορίστου χρόνου, ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση χωρίς Τέλος Πρόωρης Διακοπής, με την επιφύλαξη τυχόν δεδουλευμένων χρεώσεων, οφειλών ή υποχρεώσεων επιστροφής Εξοπλισμού.

5.3. Πριν από τη λήξη της διάρκειας ορισμένου χρόνου, η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη με ειδική ειδοποίηση για την επικείμενη λήξη, τη δυνατότητα μη συνέχισης ή καταγγελίας, τα μέσα υποβολής αιτήματος και τις συνέπειες τυχόν συνέχισης. Η πρώτη ενημέρωση αποστέλλεται το αργότερο δύο (2) μήνες πριν από τη λήξη, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

ΒΑΣΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ INTERNET ΚΑΙ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

5.4. Η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη, όπου απαιτείται, για τη δυνατότητα λήψης πληροφοριών σχετικά με τα καλύτερα διαθέσιμα τρέχοντα τιμολόγια ή πακέτα που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες που λαμβάνει. Η ενημέρωση αυτή δεν συνεπάγεται νέα δέσμευση ορισμένου χρόνου, εκτός εάν ο Πελάτης αποδεχθεί νέα Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών ή ειδική συμφωνία.

5.5. Ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση οποτεδήποτε, εγγράφως ή με άλλο αποδεικτικό μέσο που επιτρέπει την ταυτοποίησή του. Σε περίπτωση Σύμβασης ορισμένου χρόνου που καταγγέλλεται πριν από τη λήξη της, δύναται να οφείλεται Τέλος Πρόωρης Διακοπής, όπως προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

5.6. Δεν επιβάλλεται Τέλος Πρόωρης Διακοπής όταν η Σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, όταν ο Πελάτης καταγγείλει λόγω δυσμενούς τροποποίησης όρων όπου παρέχεται τέτοιο δικαίωμα, όταν συντρέχει συνεχής ή επαναλαμβανόμενη σημαντική απόκλιση ποιότητας ή ταχύτητας που δεν αποκαθίσταται σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία, ή σε κάθε άλλη περίπτωση που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

5.7. Με τη λήξη ή καταγγελία της Σύμβασης, καθίστανται απαιτητές οι δεδουλευμένες χρεώσεις, τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές, νόμιμες χρεώσεις χρήσης, Τέλος Πρόωρης Διακοπής όπου εφαρμόζεται και κάθε άλλη οφειλή που απορρέει από τη Σύμβαση. Ο Πελάτης υποχρεούται επίσης να επιστρέψει τον Εξοπλισμό της Εταιρείας σε καλή κατάσταση, λαμβανομένης υπόψη της συνήθους χρήσης.

5.8. Η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση ή να διακόψει την παροχή Υπηρεσιών σε περίπτωση ουσιώδους παράβασης των όρων, παράνομης ή καταχρηστικής χρήσης, μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών σύμφωνα με τη νόμιμη διαδικασία, μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης στο Δίκτυο ή στον Εξοπλισμό, κινδύνου για την ασφάλεια ή ακεραιότητα του Δικτύου, ή άλλου σπουδαίου λόγου.

6. Χρεώσεις, λογαριασμοί, πληρωμές και διακοπή λόγω οφειλής

6.1. Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί εμπρόθεσμα τις χρεώσεις που απορρέουν από τη Σύμβαση, την Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών, τον Τιμοκατάλογο και τους παρόντες όρους. Οι χρεώσεις δύνανται να περιλαμβάνουν πάγια, εφάπαξ τέλη, τέλη ενεργοποίησης ή εγκατάστασης, πρόσθετες υπηρεσίες, χρεώσεις εξοπλισμού, τέλη επανασύνδεσης, φόρους, τέλη και λοιπές νόμιμες επιβαρύνσεις.

6.2. Οι τελικές τιμές, συμπεριλαμβανομένων Φ.Π.Α. και τυχόν εφαρμοστέων φόρων ή τελών, αναγράφονται στην Σύμβαση, την Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών ή στον Τιμοκατάλογο. Σε περίπτωση μεταβολής φόρου, τέλους ή επιβάρυνσης που επιβάλλεται από δημόσια αρχή, η αντίστοιχη μεταβολή δύναται να ενσωματωθεί στις χρεώσεις σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

6.3. Οι Λογαριασμοί εκδίδονται τακτικά, κατά κανόνα σε μηνιαία βάση, και αποστέλλονται ηλεκτρονικά ή με άλλο μέσο που έχει δηλωθεί ή συμφωνηθεί. Ο Λογαριασμός αναγράφει την περίοδο χρέωσης, την προθεσμία εξόφλησης, τις βασικές χρεώσεις, τυχόν πιστώσεις ή υπόλοιπα προηγούμενων περιόδων και, όπου εφαρμόζεται, την ημερομηνία λήξης της διάρκειας ορισμένου χρόνου.

6.4. Ο πρώτος Λογαριασμός για Υπηρεσίες Internet εκδίδεται μετά την ενεργοποίηση της Υπηρεσίας και περιλαμβάνει αναλογική χρέωση για το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία ενεργοποίησης έως τη λήξη της τρέχουσας τιμολογιακής περιόδου, καθώς και τυχόν εφάπαξ τέλη ενεργοποίησης, εγκατάστασης ή εξοπλισμού.

6.5. Για Υπηρεσίες Τηλεφωνίας ή πακέτα χρόνου ομιλίας, ο πρώτος Λογαριασμός περιλαμβάνει το σύνολο της Αξίας του αντίστοιχου πακέτου ή της περιόδου χρήσης, χωρίς αναλογική χρέωση, εφόσον αυτό προβλέπεται στην Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών ή στους ειδικούς όρους της υπηρεσίας.

6.6. Ο Πελάτης οφείλει να ελέγχει τον Λογαριασμό και να υποβάλλει τυχόν αντιρρήσεις εντός τριάντα (30) ημερών από την έκδοσή του, εκτός εάν προβλέπεται μεγαλύτερη προθεσμία από την κείμενη νομοθεσία. Η υποβολή αντιρρήσεων δεν αναστέλλει την υποχρέωση εξόφλησης του μη αμφισβητούμενου ποσού.

6.7. Η Εταιρεία δεν χρεώνει κλήσεις που δεν ολοκληρώθηκαν ούτε χρόνο πριν από τη σύνδεση με το καλούμενο μέρος, σύμφωνα με τις τεχνικές δυνατότητες καταγραφής των Υπηρεσιών Τηλεφωνίας και την κείμενη νομοθεσία. Οι λογαριασμοί δεν περιλαμβάνουν προπληρωμή υπηρεσιών για διάστημα μεγαλύτερο από το ανώτατο επιτρεπόμενο, εκτός εάν πρόκειται για ειδική προπληρωμένη υπηρεσία ή επιτρεπτή ειδική συμφωνία.

6.8. Σε περίπτωση εκκαθαριστικού Λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο, το ποσό επιστρέφεται στον Πελάτη χωρίς να απαιτείται ειδική αίτηση, εφόσον δεν υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές από άλλες Υπηρεσίες προς την Εταιρεία. Η επιστροφή γίνεται το αργότερο εντός δύο (2) μηνών από την έκδοση του εκκαθαριστικού Λογαριασμού, κατά κανόνα μέσω του ίδιου μέσου πληρωμής ή με άλλο διαθέσιμο τρόπο που γνωστοποιείται στον Πελάτη.

6.9. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας εξόφλησης, ο Λογαριασμός καθίσταται ληξιπρόθεσμος. Η Εταιρεία δύναται να επιβάλει νόμιμο τόκο υπερημερίας, να αρνηθεί την ενεργοποίηση πρόσθετων υπηρεσιών ή να λάβει τα μέτρα που προβλέπονται από τη Σύμβαση και την κείμενη νομοθεσία.

6.10. Η Εταιρεία δύναται να προβεί σε προσωρινή διακοπή Υπηρεσιών λόγω ληξιπρόθεσμης οφειλής μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τότε που ο Λογαριασμός κατέστη ληξιπρόθεσμος, εφόσον έχει προηγηθεί πρόσφορη ενημέρωση του Πελάτη. Οριστική διακοπή λόγω οφειλής δύναται να πραγματοποιηθεί μετά την πάροδο εξήντα (60) ημερών από την προσωρινή διακοπή, εφόσον η οφειλή δεν εξοφληθεί ή δεν τηρηθεί διακανονισμός.

6.11. Η επανασύνδεση πραγματοποιείται μετά την πλήρη εξόφληση της οφειλής ή την αποδοχή και τήρηση διακανονισμού, καθώς και μετά την καταβολή τυχόν τέλους επανασύνδεσης όπου προβλέπεται. Η επανασύνδεση τελεί υπό την επιφύλαξη τεχνικής διαθεσιμότητας και άρσης του λόγου διακοπής.

6.12. Εφόσον η κείμενη νομοθεσία προβλέπει ειδική δυνατότητα επιλογής ανώτατου ορίου χρέωσης, φραγής ή ειδοποίησης για χρεώσεις εκτός παγίου ή εκτός προπληρωμένου υπολοίπου, η Εταιρεία παρέχει τις σχετικές επιλογές στον Πελάτη, στον βαθμό που εφαρμόζονται στη φύση της Υπηρεσίας. Η δυνατότητα αυτή δεν αναιρεί τον προπληρωμένο χαρακτήρα της Υπηρεσίας Τηλεφωνίας.

7. Βλάβες, τεχνική υποστήριξη, παράπονα και πιστώσεις

7.1. Ο Πελάτης δύναται να δηλώνει βλάβες, δυσλειτουργίες, παράπονα ή αιτήματα τεχνικής υποστήριξης μέσω των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας της Εταιρείας. Κάθε αίτημα ή παράπονο καταχωρίζεται στα συστήματα της Εταιρείας και λαμβάνει μοναδικό αναγνωριστικό

ΒΑΣΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ INTERNET ΚΑΙ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

αριθμό Ticket ID.

7.2. Σε περίπτωση υποβολής αιτήματος ή παραπόνου μέσω email, ηλεκτρονικής φόρμας ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου, η Εταιρεία αποστέλλει επιβεβαίωση παραλαβής ή καταχώρισης με το Ticket ID και, όπου είναι τεχνικά εφικτό, το περιεχόμενο ή σύνοψη του αιτήματος. Σε περίπτωση τηλεφωνικής αναγγελίας, το Ticket ID ή ο κωδικός βλάβης γνωστοποιείται κατά την επικοινωνία ή αποστέλλεται με πρόσφορο μέσο.

7.3. Για παράπονα ή καταγγελίες που υποβάλλονται εγγράφως, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικής φόρμας, η Εταιρεία απαντά τεκμηριωμένα εντός της προθεσμίας που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία. Εάν απαιτούνται πρόσθετα στοιχεία, τεχνικός έλεγχος, επίσκεψη συνεργείου ή ενέργειες τρίτου φορέα, η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη με πρόσφορο τρόπο.

7.4. Η Εταιρεία διαθέτει γραμμή εξυπηρέτησης βλαβών σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Η γραμμή βλαβών λειτουργεί καθημερινά μεταξύ 07:00 και 23:00, χωρίς χρέωση για τον Πελάτη, τόσο για κλήσεις εντός όσο και εκτός Δικτύου. Ο χρόνος αναμονής δεν υπερβαίνει τα πέντε (5) λεπτά, με την επιφύλαξη ανωτέρας βίας, εκτεταμένων βλαβών ή άλλων περιστατικών εκτός της εύλογης σφαίρας ελέγχου της Εταιρείας.

7.5. Σε περίπτωση βλάβης Υπηρεσίας Internet ή Τηλεφωνίας σε σταθερή θέση, η Εταιρεία καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια, στο μέτρο του τεχνικά εφικτού, για αποκατάσταση εντός τεσσάρων (4) ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία. Σε περίπτωση καλωδιακής βλάβης, η Εταιρεία καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για αποκατάσταση εντός έξι (6) ημερολογιακών ημερών.

7.6. Οι ανωτέρω χρόνοι εφαρμόζονται με την επιφύλαξη περιπτώσεων ανωτέρας βίας, μη παροχής πρόσβασης στον χώρο, ανάγκης ενεργειών τρίτου φορέα, τεχνικής αδυναμίας, εκτεταμένων βλαβών, βλάβης που οφείλεται σε Εξοπλισμό Πελάτη, εσωτερική καλωδίωση, ηλεκτρική εγκατάσταση, κακή χρήση ή άλλο λόγο εκτός της εύλογης σφαίρας ελέγχου της Εταιρείας.

7.7. Σε περίπτωση βλάβης ή διακοπής Υπηρεσίας που δεν οφείλεται στον Πελάτη, σε Εξοπλισμό Πελάτη, σε εσωτερική εγκατάσταση, σε μη παροχή πρόσβασης, σε τρίτο εκτός ευθύνης της Εταιρείας ή σε ανωτέρα βία, η Εταιρεία παρέχει πίστωση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Εφόσον πληρούνται οι προβλεπόμενες προϋποθέσεις, η πίστωση παρέχεται αυτόματα, χωρίς ειδική αίτηση, και εμφανίζεται σε επόμενο Λογαριασμό.

7.8. Η πίστωση υπολογίζεται αναλογικά επί της μηνιαίας αξίας της επηρεαζόμενης Υπηρεσίας και αφορά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο η Υπηρεσία δεν παρασχέθηκε. Δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις προγραμματισμένης συντήρησης, νόμιμης διακοπής λόγω οφειλής, περιορισμού για λόγους ασφαλείας, βλάβης σε Εξοπλισμό Πελάτη ή εσωτερική εγκατάσταση, μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης, άρνησης πρόσβασης, δικτύων τρίτων εκτός ευθύνης της Εταιρείας ή ανωτέρας βίας.

7.9. Εάν ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Εταιρείας, δύναται να απευθυνθεί στις αρμόδιες αρχές, όπως η Ε.Ε.Τ.Τ. για ζητήματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή ο Συνήγορος του Καταναλωτή όπου εφαρμόζεται. Η δυνατότητα αυτή δεν αποκλείει το δικαίωμα προσφυγής στα αρμόδια δικαστήρια.

8. Υποχρεώσεις Πελάτη και ορθή χρήση

8.1. Ο Πελάτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες νόμιμα, καλόπιστα και σύμφωνα με τη Σύμβαση, την Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών, τους παρόντες όρους, τις οδηγίες της Εταιρείας, την Πολιτική Ορθής ή Αποδεκτής Χρήσης και την κείμενη νομοθεσία.

8.2. Οι Υπηρεσίες παρέχονται για ίδια χρήση του Πελάτη, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί ρητά διαφορετικά. Απαγορεύεται η μεταπώληση, υπομίσθωση, εμπορική εκμετάλλευση ή διάθεση των Υπηρεσιών σε τρίτους χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια της Εταιρείας.

8.3. Ο Πελάτης ευθύνεται για κάθε χρήση που πραγματοποιείται μέσω της Σύνδεσης, του Εξοπλισμού, των τηλεφωνικών γραμμών, των κωδικών πρόσβασης ή των λογαριασμών του, ακόμη και αν γίνεται από τρίτο πρόσωπο, με ή χωρίς τη συναίνεσή του.

8.4. Ο Πελάτης υποχρεούται να προστατεύει τον Εξοπλισμό, τους κωδικούς, τα SIP credentials, τα στοιχεία πρόσβασης σε portal, τους Wi-Fi κωδικούς και κάθε άλλο διαπιστευτήριο από απώλεια, φθορά, κλοπή, διαρροή ή μη εξουσιοδοτημένη χρήση. Σε περίπτωση παραβίασης, οφείλει να ενημερώσει άμεσα την Εταιρεία.

8.5. Ο Εξοπλισμός που παραχωρείται από την Εταιρεία παραμένει στην κυριότητά της. Ο Πελάτης δεν δικαιούται να τον πωλεί, παραχωρεί, μετακινεί, τροποποιεί, αποσυναρμολογεί ή επεμβαίνει σε αυτόν χωρίς άδεια. Με τη λήξη της Σύμβασης υποχρεούται να τον επιστρέψει σε καλή κατάσταση.

8.6. Ο Πελάτης ευθύνεται για τον Εξοπλισμό Πελάτη, την εσωτερική καλωδίωση, την ηλεκτρική εγκατάσταση, τις συσκευές, εφαρμογές και συστήματα που χρησιμοποιεί. Η Εταιρεία δεν εγγυάται τη συμβατότητα ειδικών εφαρμογών ή συσκευών, όπως συναγερμοί, POS, fax, κάμερες, VPN, servers ή τηλεμετρία, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί ειδική τεχνική λύση.

8.7. Απαγορεύεται κάθε παράνομη, καταχρηστική ή επιβλαβής χρήση των Υπηρεσιών, όπως ενδεικτικά απάτη, αποστολή ανεπιθύμητων μηνυμάτων, διακίνηση κακόβουλου λογισμικού, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε συστήματα, επιθέσεις σε δίκτυα, παραποίηση στοιχείων καλούντος, παραβίαση δικαιωμάτων τρίτων, παράνομη διακίνηση περιεχομένου ή χρήση που βλάπτει το Δίκτυο, την Εταιρεία, άλλους πελάτες ή τρίτους.

8.8. Σε περίπτωση παράβασης, η Εταιρεία δύναται να λάβει αναγκαία και αναλογικά μέτρα, όπως προειδοποίηση, τεχνικό περιορισμό, φραγή, προσωρινή διακοπή, καταγγελία της Σύμβασης ή αναζήτηση αποζημίωσης για θετική ζημία που αποδεδειγμένα προκλήθηκε.

9. Απόρρητο, προσωπικά δεδομένα, κατάλογοι και εμπορική επικοινωνία

9.1. Η Εταιρεία σέβεται το απόρρητο των επικοινωνιών και προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τους παρόντες όρους και την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων της.

9.2. Η Εταιρεία επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα για σκοπούς ταυτοποίησης, σύναψης και εκτέλεσης της Σύμβασης, ενεργοποίησης, παροχής, υποστήριξης και τιμολόγησης των Υπηρεσιών, διαχείρισης βλαβών, αιτημάτων και παραπόνων, ασφαλείας Δικτύου, είσπραξης οφειλών, συμμόρφωσης με νόμιμες υποχρεώσεις και θεμελίωσης ή υποστήριξης νομικών αξιώσεων, καθώς και, εφόσον υπάρχει κατάλληλη συγκατάθεση ή άλλη νόμιμη βάση, για λειτουργία του ιστότοπου, αναλυτικά στοιχεία, μέτρηση μετατροπών, απόδοση καμπανιών και διαφημιστική μέτρηση, όπως εξειδικεύεται στην Πολιτική Cookies και στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων.

9.3. Κατηγορίες δεδομένων που δύναται να υποβάλλονται σε επεξεργασία είναι ιδίως στοιχεία ταυτοποίησης, επικοινωνίας, σύμβασης, τιμολόγησης, πληρωμών, τεχνικά στοιχεία σύνδεσης, δεδομένα κίνησης και χρέωσης όπου απαιτείται, στοιχεία εξυπηρέτησης, αιτήματα,

ΒΑΣΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ INTERNET ΚΑΙ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

παράπονα και επιλογές συγκατάθεσης ή εναντίωσης.

9.4. Αποδέκτες δεδομένων δύνανται να είναι, κατά περίπτωση, το αρμόδιο προσωπικό της Εταιρείας, τεχνικοί συνεργάτες, πάροχοι υποδομών, πάροχοι πληρωμών, λογιστικοί ή νομικοί συνεργάτες, συνεργάτες είσπραξης, πάροχοι συστημάτων πληροφορικής, πάροχοι αναλυτικών και διαφημιστικών υπηρεσιών όπου υπάρχει κατάλληλη νόμιμη βάση, η Yuboto ως τεχνικός ή/και χονδρικός συνεργάτης τηλεφωνίας ή ως ανεξάρτητος πάροχος για Pay as you go, καθώς και αρμόδιες δημόσιες, δικαστικές, εισαγγελικές, ρυθμιστικές ή εποπτικές αρχές, εφόσον υπάρχει νόμιμη βάση.

9.5. Ο Πελάτης έχει τα δικαιώματα που προβλέπονται από την νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων, όπως δικαιώμα ενημέρωσης, πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού, εναντίωσης, φορητότητας όπου εφαρμόζεται και ανάκλησης συγκατάθεσης. Αναλυτική ενημέρωση παρέχεται στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων της Εταιρείας.

9.6. Η Εταιρεία δεν παρακολουθεί ούτε καταγράφει το περιεχόμενο των επικοινωνιών του Πελάτη, εκτός εάν αυτό επιβάλλεται ή επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία ή από νόμιμη εντολή αρμόδιας αρχής.

9.7. Ο Πελάτης ενημερώνεται και επιλέγει, όπου εφαρμόζεται, εάν επιθυμεί την καταχώριση τηλεφωνικού αριθμού σε τηλεφωνικούς καταλόγους, καθώς και εάν επιθυμεί την εγγραφή στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 για μη λήψη τηλεφωνικών προωθητικών κλήσεων με ανθρώπινη παρέμβαση.

9.8. Η αποστολή εμπορικών ή προωθητικών επικοινωνιών πραγματοποιείται μόνο εφόσον υπάρχει κατάλληλη νόμιμη βάση. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε να αντιπαθεί ή να ανακαλέσει σχετική συγκατάθεση, χωρίς να επηρεάζεται η αποστολή αναγκαίων λειτουργικών, τεχνικών, συμβατικών και λογιστικών ενημερώσεων.

10. Τροποποιήσεις, ευθύνη, ανωτέρα βία και τελικές διατάξεις

10.1. Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί όρους, τιμολόγια ή τεχνικά χαρακτηριστικά Υπηρεσιών εφόσον αυτό επιτρέπεται από τη Σύμβαση, την κείμενη νομοθεσία, απόφαση αρμόδιας αρχής ή επιβάλλεται από τεχνικούς, λειτουργικούς, κανονιστικούς, λόγους ασφάλειας ή εμπορικούς λόγους. Για ουσιώδεις ή δυσμενείς τροποποιήσεις, ο Πελάτης ενημερώνεται πριν από την έναρξη ισχύος τους, με σαφή τρόπο και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

10.2. Εφόσον η τροποποίηση είναι δυσμενής και δεν επιβάλλεται από την νομοθεσία ή από αρμόδια αρχή, ο Πελάτης έχει τα δικαιώματα που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένου, όπου εφαρμόζεται, του δικαιώματος καταγγελίας χωρίς Τέλος Πρόωρης Διακοπής.

10.3. Η Εταιρεία αναρτά ή καθιστά διαθέσιμους τους εκάστοτε ισχύοντες Γενικούς Όρους, ειδικούς όρους, Τιμοκαταλόγους και λοιπά συμβατικά έγγραφα, καθώς και προηγούμενες εκδόσεις όπου απαιτείται από την κείμενη νομοθεσία.

10.4. Η Εταιρεία ευθύνεται έναντι του Πελάτη σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τη Σύμβαση και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Ο Πελάτης διατηρεί τα δικαιώματα αποκατάστασης ή αποζημίωσης που προβλέπονται από αναγκαστικές διατάξεις νόμου, ιδίως σε περίπτωση ελλιπούς ή ελαττωματικής κατασκευής, εγκατάστασης, συντήρησης ή λειτουργίας Δικτύου, Υπηρεσιών ή Εξοπλισμού που εμπίπτουν στη σφαίρα ευθύνης της Εταιρείας.

10.5. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για ζημιές που οφείλονται σε γεγονότα εκτός της εύλογης σφαίρας ελέγχου της, σε ανωτέρα βία, σε πράξη ή παράλειψη του Πελάτη, σε Εξοπλισμό Πελάτη, εσωτερική καλωδίωση, δίκτυα ή υπηρεσίες τρίτων για τα οποία δεν ευθύνεται, μη εξουσιοδοτημένη επέμβαση ή παράνομη/καταχρηστική χρήση των Υπηρεσιών. Οποιοσδήποτε περιορισμός ευθύνης δεν εφαρμόζεται όπου απαγορεύεται από αναγκαστικές διατάξεις νόμου.

10.6. Κανένα μέρος δεν ευθύνεται για μη εκπλήρωση ή καθυστέρηση υποχρέωσης, εφόσον αυτή οφείλεται σε γεγονότα ανωτέρας βίας ή γεγονότα εκτός της εύλογης σφαίρας ελέγχου του. Η απαλλαγή ισχύει μόνο για όσο διαρκεί το γεγονός και στον βαθμό που εμποδίζει πράγματι την εκπλήρωση της υποχρέωσης. Το μέρος που το επικαλείται οφείλει να καταβάλει εύλογη προσπάθεια περιορισμού των συνεπειών.

10.7. Κάθε ειδοποίηση της Εταιρείας προς τον Πελάτη μπορεί να πραγματοποιείται μέσω email, SMS, τηλεφωνικής επικοινωνίας, Λογαριασμού, ανακοίνωσης στον διαδικτυακό τόπο, εφαρμογής, επιστολής ή άλλου πρόσφορου μέσου. Οι ειδοποιήσεις αποστέλλονται στα τελευταία δηλωθέντα στοιχεία του Πελάτη.

10.8. Η Εταιρεία τηρεί, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, αρχεία που αφορούν τη Σύμβαση, την Αίτηση, την Προσφορά Παρεχόμενων Υπηρεσιών, τους Λογαριασμούς, τις πληρωμές, τα αιτήματα, τις βλάβες, τα παράπονα, τις καταγγελίες και τις επικοινωνίες, για όσο χρόνο απαιτείται από την κείμενη νομοθεσία και για την εκτέλεση, απόδειξη ή νόμιμη διαχείριση της συμβατικής σχέσης.

10.9. Η Εταιρεία λαμβάνει μέτρα, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τις αποφάσεις αρμόδιων αρχών, για την ισότιμη πρόσβαση τελικών χρηστών με αναπηρία στις Υπηρεσίες, στις πληροφορίες και στα κανάλια εξυπηρέτησης, στο μέτρο που αυτό είναι τεχνικά και οργανωτικά εφικτό.

10.10. Η Σύμβαση διέπεται από το ελληνικό δίκαιο. Για κάθε διαφορά που απορρέει από ή σχετίζεται με τη Σύμβαση, τα μέρη καταβάλλουν καταρχάς προσπάθεια καλόπιστης επίλυσης. Κατά τόπο αρμόδια είναι τα καθ' ύλην αρμόδια δικαστήρια της πόλης όπου ο Πελάτης έχει την κατοικία ή έδρα του ή τα δικαστήρια του τόπου κατάρτισης της Σύμβασης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων Καταναλωτών.

10.11. Εάν οποιοσδήποτε όρος κριθεί άκυρος ή μη εφαρμόσιμος, αυτό δεν επηρεάζει την ισχύ των λοιπών όρων. Η μη άσκηση δικαιώματος από την Εταιρεία ή τον Πελάτη δεν θεωρείται παραίτηση από το δικαίωμα αυτό.

10.12. Όροι που από τη φύση τους πρέπει να ισχύουν και μετά τη λήξη ή καταγγελία της Σύμβασης εξακολουθούν να ισχύουν, ιδίως όροι για εξόφληση οφειλών, επιστροφή Εξοπλισμού, αποζημιώσεις, απόρρητο, προσωπικά δεδομένα, πνευματικά δικαιώματα, αποδεικτική ισχύ αρχείων, εφαρμοστέο δίκαιο και αρμόδια δικαστήρια.