ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΚΑΙ INTERNET ΜΕΣΩ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΑΣΥΡΜΑΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ NOVA Μ.Α.Ε.

Η Εταιρεία με την επωνυμία **«NOVA TELECOMMUNICATIONS & MEDIA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.»** και διακριτικό τίτλο «NOVA Μ.Α.Ε.» που εδρεύει στην Αθήνα Αττικής (Λ. Αθηνών 106) με Α.Φ.Μ.: 099936189, (ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ.: 004127301000) 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 Γενικών Αδειών, Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. 991/4/17-5-2021, όπως εκάστοτε ισχύει. 4. 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». 5. Τον Ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν.2472/1997». 6. Τον Ν. 4624/2019 που θεσπίζει μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 στην ελληνική έννομη τάξη. 7. Τον Ν.3783/2009 «Ταυτοποίηση των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και άλλες διατάξεις». 8. 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, στο εξής «Ε.Κ.Α.Δ.». 9. 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». 10. Τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές, Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. 1032/6/2022, όπως εκάστοτε ισχύει. 11. Το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. 12. 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 (ΕΕΤΤ) αντίστοιχα. 13. Τους παρόντες όρους, τους όρους του Συμβολαίου, της Συνοπτικής Σύμβασης και τυχόν παραρτημάτων τους, συμπεριλαμβανομένου και του Τιμοκαταλόγου της, που βρίσκεται δημοσιευμένος στην επίσημη ιστοσελίδα της https:// www.nova.gr/.

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

1.1 Ως «Εταιρεία» ή «NOVA» νοείται η εταιρεία «NOVA TELECOMMUNICATIONS & MEDIA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», η οποία παρέχει Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, με τον διακριτικό τίτλο «NOVA Μ.Α.Ε.».

1.2 «Ο Συνδρομητής» ή «ο Πελάτης» νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συμβάλλεται με την Εταιρεία και δικαιούται να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρέχει η Εταιρεία, με ή χωρίς τη χρήση κάρτας ταυτότητας Συνδρομητή (SIM, USIM ή άλλης αντίστοιχης).

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 Εταιρείας.

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 «Αίτηση» / «Συμβόλαιο» / «Συνοπτική Σύμβαση» νοείται η συμφωνία μεταξύ Συνδρομητή και Εταιρείας, η οποία περιλαμβάνει μεταξύ άλλων, τις πληροφορίες για το Πρόγραμμα του Συνδρομητή, την περιγραφή των Υπηρεσιών που λαμβάνει, το πάγιό του και τις λοιπές χρεώσεις του, τα προσωπικά του στοιχεία και συγκαταθέσεις, τυχόν παραρτήματα, συμπεριλαμβανομένου και τον Τιμοκαταλόγου, που βρίσκεται δημοσιευμένος στην επίσημη ιστοσελίδα της Εταιρείας https://www.nova.gr/, καθώς και τους παρόντες Γενικούς Όρους Σύνδεσης ως αναπόσπαστο μέρος της.

1.6 «Υπηρεσίες» νοούνται όλες οι εν γένει Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που καλύπτει το δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Εταιρείας και παρέχουν στον Συνδρομητή τη δυνατότητα διενέργειας τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, μετάδοσης δεδομένων μέσω σύνδεσης στο διαδίκτυο, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, με τη χρήση τερματικού εξοπλισμού μέσω του Δικτύου κινητής της Εταιρείας σε σταθερή θέση καθώς και οποιαδήποτε άλλη Υπηρεσία που στο μέλλον δύναται η Εταιρεία να προσφέρει.

1.7 «Ορισμένη διάρκεια συμβολαίου» νοείται η ελάχιστη περίοδος δέσμευσης του Συνδρομητή.

1.8 «Κάρτα Ταυτότητας Συνδρομητή» νοείται η κάρτα SIM, USIM ή άλλη αντίστοιχη μέσω της οποίας ο Συνδρομητής συνδέεται με το Δίκτυο της Εταιρείας.

1.9 «Αριθμός Κλήσης» νοείται ο τηλεφωνικός αριθμός, το δικαίωμα χρήσεως του οποίου παραχωρεί η Εταιρεία στον Συνδρομητή ή/και ο τηλεφωνικός αριθμός που μεταφέρεται στο Δίκτυο της Εταιρείας με την Αίτηση Φορητότητας που καταθέτει ο Συνδρομητής.

1.10 «Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» νοείται κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»).

1.11 «Δεδομένα Κίνησης» νοούνται τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για τους σκοπούς της διαβίβασης μίας επικοινωνίας σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή τη χρέωσή της.

1.12 «Φ.Π.Α.» νοείται ο φόρος προστιθέμενης αξίας, ο οποίος επιβάλλεται και περιλαμβάνεται στο συνολικό ποσό του λογαριασμού που εκδίδει η Εταιρεία. Ο Φ.Π.Α. επιβαρύνει αποκλειστικά τον Συνδρομητή.

1.13 «Τέλη Συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας» νοούνται τα τέλη που καταβάλλονται υπέρ του Δημοσίου και τα οποία επιβαρύνουν αποκλειστικά τον Συνδρομητή.

1.14 «Προσωρινή Διακοπή (φραγή)» νοείται η προσωρινή διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών προς τον Συνδρομητή.

1.15 «Διεθνείς κλήσεις» νοούνται οι κλήσεις που πραγματοποιούνται από τον Συνδρομητή προς διεθνή σταθερά και κινητά δίκτυα.

1.16 «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 στο

διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας στον ακόλουθο σύνδεσμο http://www.nova.gr/etairia/deiktes-poiotitas.

1.17 «Φορητότητα Αριθμού Κλήσης» νοείται η δυνατότητα κάθε Συνδρομητή να διατηρεί τον αριθμό κλήσης του όταν αλλάζει Πάροχο Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

2. ΑΠΟΔΟΧΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

2.1 Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο αδιακρίτως έχει το δικαίωμα σύνδεσης με το Δίκτυο της Εταιρείας μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα από τη σύναψη του Συμβολαίου. Σε κάθε περίπτωση, η χρέωση των Υπηρεσιών ξεκινά με την ενεργοποίηση τους. Η Εταιρεία υποχρεούται στην παροχή των Υπηρεσιών, σύμφωνα με τους παρόντες όρους, υπό την προϋπόθεση ότι το Συμβόλαιο έχει νόμιμα υπογραφεί από τον Συνδρομητή και έχει γίνει αποδεκτό από την Εταιρεία και μ ε την επιφύλαξη κάθε νόμιμου και αντικειμενικού μέτρου που δύναται να ληφθεί από την Εταιρεία ιδίως προς εξασφάλιση επισφαλών οφειλών.

2.2 Κατά τη σύναψη του Συμβολαίου, η Εταιρεία υποχρεούται, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, να ταυτοποιήσει τον Συνδρομητή διασταυρώνοντας και καταχωρώντας τα στοιχεία του και να συλλέξει φωτοαντίγραφο ή ψηφιακό αντίγραφο του επίσημου εγγράφου ταυτοπροσωπίας (Α.Δ.Τ. ή διαβατηρίου ή προκειμένου περί αλλοδαπών, άλλου αντίστοιχου εγγράφου, όπως 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), που προσκομίζει ο Συνδρομητής. Επιπλέον και προς απόδειξη της μόνιμης διεύθυνσης κατοικίας του Συνδρομητή, η Εταιρεία δύναται να ζητήσει λογαριασμό που εκδίδεται από άλλον τηλεπικοινωνιακό πάροχο ή πάροχο προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή άλλα παρόμοια έγγραφα.

2.3 Σε περίπτωση που ο χρήστης της κινητής σύνδεσης είναι διαφορετικό πρόσωπο από τον Συνδρομητή, ο τελευταίος θα πρέπει να δηλώνει στην Εταιρεία τα στοιχεία του χρήστη.

2.4 Ειδικά στα εταιρικά συμβόλαια της Εταιρείας δύνανται να ενταχθούν α/ νομικά πρόσωπα, εμπορικού ή κερδοσκοπικού χαρακτήρα και β/ φυσικά πρόσωπα που ασκούν ατομική εμπορική επιχείρηση ή ελεύθερο επάγγελμα. Η Εταιρεία δύναται να ζητήσει τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα για την υπαγωγή του Συνδρομητή σε Εταιρικό Πρόγραμμα. Στα Εταιρικά Προγράμματα δύνανται να ενταχθούν νέες και υφιστάμενες συνδέσεις, σύμφωνα με τις εκάστοτε διαδικασίες της Εταιρείας. Διευκρινίζεται ότι όλοι οι λογαριασμοί θα εκδίδονται στο όνομα του συμβαλλόμενου νομικού ή φυσικού προσώπου.

2.5 Ο Συνδρομητής αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ακρίβεια και την ισχύ των στοιχείων που υποβάλλει, συμπεριλαμβανομένων και των στοιχείων επικοινωνίας (ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας) και υποχρεούται να τα επικαιροποιεί, ενημερώνοντας σχετικά την Εταιρεία.

2.6 Σε περίπτωση παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να επανεκκινεί τη σύνδεση όταν γίνεται συνεχής χρήση τριών (3) μηνών. Η σύνδεση θα αποκαθίσταται αυτόματα εντός λίγων δευτερολέπτων.

3. ΚΑΡΤΑ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

3.1 Για την παροχή των Υπηρεσιών η Εταιρεία παραδίδει στον Συνδρομητή την κάρτα ταυτότητας Συνδρομητή (SIM, USIM ή άλλη αντίστοιχη), η οποία ενσωματώνεται σε υλικό φορέα ή χορηγείται σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω της οποίας ο τελευταίος συνδέεται με το δίκτυο της Εταιρείας

3.2 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 ή να μεταπωλεί τις παρεχόμενες από την Εταιρεία υπηρεσίες μέσω αυτής, με ή χωρίς αντάλλαγμα. Επίσης, απαγορεύεται η αλλοίωση, καταστροφή, αναπαραγωγή της, ως και η παραποίηση των στοιχείων αναγνώρισής της ή του λογισμικού της. Ο Συνδρομητής ευθύνεται να αποζημιώσει την Εταιρεία για κάθε πλημμελή ή αντισυμβατική χρήση της κάρτας ταυτότητας Συνδρομητή.

3.3 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 ή την επιστροφή της σε περίπτωση λήξης ή καταγγελίας της παρούσας. Σε αντίστοιχες περιπτώσεις, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αντικατάστασης της κάρτας ταυτότητας Συνδρομητή με άλλη.

3.4 Ο Συνδρομητής ευθύνεται να ενημερώσει την Εταιρεία σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, μερικής ή ολικής καταστροφής ή με άλλον τρόπο παραποίησης του λογισμικού της κάρτας ταυτότητας Συνδρομητή. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία αντικαθιστά την κάρτα ταυτότητας Συνδρομητή συνδέοντας τον Συνδρομητή εκ νέου με το δίκτυο της.

3.5 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να χρησιμοποιεί την κάρτα ταυτότητας Συνδρομητή αποκλειστικά και μόνο σε εγκεκριμένο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία τερματικό εξοπλισμό τύπου GSM/UMTS/5G, συμβατό με το δίκτυο της Εταιρείας. Ο Συνδρομητής ευθύνεται έναντι της Εταιρείας για κάθε ζημία που τυχόν ήθελε υποστεί από τη χρήση μη εγκεκριμένου τερματικού εξοπλισμού. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση χρήσης της κάρτας ταυτότητας Συνδρομητή με μη εγκεκριμένο τερματικό εξοπλισμό, καθώς και η εμπορική χρήση GSM Gateways, αποτελεί σπουδαίο λόγο καταγγελίας της παρούσας από την Εταιρεία.

4. ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

4.1 Ο Συνδρομητής δύναται να χρησιμοποιεί τον αριθμό κλήσης που του εκχωρεί η Εταιρεία αποκλειστικά ως τελικός χρήστης, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας. Στην περίπτωση ενεργοποίησης Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης της Εταιρείας, εφόσον ο Πελάτης δεν αιτηθεί φορητότητα του υπάρχοντος αριθμού του, ο αριθμός κλήσης θα ορίζεται από την Εταιρεία. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται για τον αριθμό κλήσης του εγγράφως από το αρμόδιο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας πριν την ενεργοποίηση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης της Εταιρείας. Στην περίπτωση που επιθυμεί τη μεταβολή του αριθμού κλήσης θα πρέπει να καταβάλλει τα ανάλογα τέλη σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.Ενδεικτικά, ο συνδρομητής δεν επιτρέπεται να κάνει χρήση του αριθμού κλήσης για την περαιτέρω εκχώρησή ή μίσθωσή του σε τρίτα μέρη ή για παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, υπηρεσιών μέσω καρτών και γενικώς, για την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας προς τρίτους. Με τη λύση ή τη διακοπή της σύμβασης με την Εταιρεία ο αριθμός κλήσης αναμεταβιβάζεται στην τελευταία. Κατ' εξαίρεση ο Συνδρομητής δικαιούται να διατηρήσει το δικαίωμα χρήσεως του αριθμού κλήσης σε περίπτωση φορητότητας αριθμού σε άλλον πάροχο.

4.2 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής του αριθμού κλήσης για λόγους που επιβάλλονται από τη νομοθεσία, για λόγους δημοσίου συμφέροντος ή για τεχνικούς λόγους που αφορούν στη λειτουργία του δικτύου της.Σε περίπτωση που ο Πελάτης ζητήσει τη μεταφορά του αριθμού λόγω αλλαγής διεύθυνσης, η Εταιρεία θα υλοποιήσει τη μεταφορά υπό την προϋπόθεση ότι διαθέτει τη δυνατότητα παροχής Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης της Εταιρείας στη νέα διεύθυνση και ο Πελάτης θα πρέπει να καταβάλει τα ανάλογα τέλη σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο. Η Εταιρεία θα ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με το εάν δύναται να προβεί στη μεταφορά εντός

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

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

5.1 Για τα συμβόλαια που συνάπτονται από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο Συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός του αποκλειστικού χρονικού διαστήματος δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από υπογραφή ή με άλλον τρόπο αποδοχή και παράδοση του Συμβολαίου του. Η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή για τους προβλεπόμενους κάθε φορά τρόπους άσκησης του σχετικού δικαιώματος. Σε περίπτωση ενεργοποίησης των υπηρεσιών πριν την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο Συνδρομητής χρεώνεται με το σχετικό αντίτιμο των υπηρεσιών που έχει κάνει χρήση μέχρι την απενεργοποίηση της σύνδεσής του, πλέον τυχόν φόρων ή τελών.

5.2 Σε περίπτωση που έχει χορηγηθεί στον Συνδρομητή τερματικός ή άλλου τύπου εξοπλισμός και ο τελευταίος υπαναχωρήσει, οφείλει να επιστρέψει τον τερματικό εξοπλισμό ή τα λοιπά εξαρτήματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που του χορηγήθηκαν στο πλαίσιο του συναφθέντος συμβολαίου του σε καλή κατάσταση, όπως τα παρέλαβε και χωρίς φθορές, ζημιές ή οποιαδήποτε άλλη βλάβη που να οφείλονται σε οποιαδήποτε αιτία, όπως, ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, σε κακή χρήση ή χρήση αντίθετα προς τις προδιαγραφές τους ή τις υποδείξεις των προμηθευτών ή των κατασκευαστών τους, με βάση τις οδηγίες που περιλαμβάνονται στη συσκευασία τους. Σε διαφορετική περίπτωση, ο Συνδρομητής οφείλει να αποζημιώσει την Εταιρεία με το ποσό της αξίας του τερματικού εξοπλισμού ή των λοιπών εξαρτημάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών που του χορηγήθηκαν.

6. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ

6.1 Η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή και του παρέχει το απαραίτητο πληροφοριακό υλικό αναφορικά με τα χαρακτηριστικά και την ποιότητα των Υπηρεσιών της και τους αντίστοιχους Δείκτες Ποιότητας από τον ακόλουθο σύνδεσμο http://www.nova.gr/etairia/deiktes-poiotitas Ειδικότερα, η διαθεσιμότητα του δικτύου ανά έτος θα πρέπει να είναι μεγαλύτερη ή ίση με 99,5% ενώ για μια συνεχή χρονική περίοδο διάρκειας σαράντα οκτώ (48) ωρών δε μπορεί να είναι μικρότερη από 95%.Σε περίπτωση που το δίκτυο της Εταιρείας αδυνατεί να παρέχει Υπηρεσίες προς τους Συνδρομητές για συνεχές χρονικό διάστημα, μεγαλύτερο των δύο (2) ωρών και δεκαπέντε (15) λεπτών ή για χρονικό διάστημα που υπερβαίνει τις έξι (6) ώρες σε οποιαδήποτε συνεχή χρονική περίοδο τριάντα (30) ημερών, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου, η Εταιρεία θα πιστώνει τους Συνδρομητές με το τμήμα του καταβαλλομένου από αυτούς πάγιου, που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο διακοπής, κατόπιν σχετικού αιτήματος βλάβης του Συνδρομητή, ασχέτως υπαιτιότητάς της, εξαιρουμένων μόνο των περιπτώσεων ανωτέρας βίας. Ο Συνδρομητής ενημερώνεται για περιστατικά που επηρεάζουν τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών με ανακοίνωση που αναρτάται στην ιστοσελίδα nova.gr και στην εφαρμογή NOVA app.

6.2 Η Εταιρεία, όταν τεχνικοί λόγοι το επιβάλουν στο πλαίσιο συντήρησης των εγκαταστάσεων ή σε περίπτωση διακοπής λόγω συστημικής βλάβης ή βελτιώσεως, επεκτάσεως και εκσυγχρονισμού του Δικτύου, καθώς και σε περίπτωση συνδρομής γεγονότων που εκφεύγουν του ελέγχου της, δύναται να διακόψει την παροχή Υπηρεσιών προκαλώντας τη λιγότερη αναστάτωση προς τους Συνδρομητές. Στις ως άνω περιπτώσεις η Εταιρεία ενημερώνει τους Συνδρομητές της είκοσι τέσσερις (24) ώρες πριν για τα ανωτέρω περιστατικά με ανακοίνωση που αναρτάται στην ιστοσελίδα nova.gr και στην εφαρμογή NOVA app.

6.3 Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα και εφαρμόζει Στρατηγικές Επιχειρησιακής Συνέχειας, με στόχο την πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών που αφορούν την ασφάλεια, ακεραιότητα, τυχόν απειλές και τυχόν αδυναμίες των συστημάτων της, οι οποίες έχουν επίπτωση στη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της στο κοινό, ακολουθώντας τις απαιτήσεις που προκύπτουν από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

6.4 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 τον τερματικό εξοπλισμό 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. Η Εταιρεία δε 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.

6.5 Η Εταιρεία εφαρμόζει διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων των Συνδρομητών σε ό,τι αφορά την παραγγελία, την εγκατάσταση, την έναρξη, τη διακοπή, την τιμολόγηση και γενικά την ποιότητα και παροχή των Υπηρεσιών.

6.6 Η Εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα δωρεάν πρόσβασης σε Υπηρεσίες Εκτάκτου Ανάγκης, μέσω του σύντομου κωδικού 112 ή των λοιπών διαθέσιμων αριθμών έκτακτης ανάγκης, όπως αυτοί ορίζονται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Επιπλέον, η Εταιρεία παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος, μόνο στις αρμόδιες δημόσιες αρχές.

6.7 Η Εταιρεία παρέχει ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες.

7.ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

7.1 Σύμφωνα με τον Κανονισμό ΕΕ 2015/2120 και τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου, Απόφαση ΕΕΤΤ 1097/4 Β/15-1-2024, ΦΕΚ 1282/7Β'/26.02.2024 (στο εξής «ΕΚΑΔ»), η Εταιρεία αντιμετωπίζει ισότιμα κάθε κίνηση στο Δίκτυό της, 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 τις 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.

7.2 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 www.nova.gr/kiniti-tilefonia/diktio-kinitis-tilefonias/diktyo-prosbashs-kinhths/xartis-taxititon-speedmap, καθώς και στην ιστοσελίδα προσωποποιημένης πληροφόρησης, Nova web και της αντίστοιχης εφαρμογής της υπηρεσίας Nova 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 4ης και 5ης γενιάς (4G και 5G υπηρεσίες). Στις εν λόγω περιοχές, αποτυπώνονται διαστήματα τιμών και για τις δυο 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 7.8. τον παρόντων όρων.

7.3 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.

7.4 ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

7.5 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 https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou.

7.6 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Δεν εφαρμόζονται περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού στην κινητή υπηρεσία. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να εισάγει περιορισμούς στη χρήση του τερματικού εξοπλισμού που χορηγεί στον Συνδρομητή εν είδει χρησιδανείου στο πλαίσιο υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω σταθερής ασύρματης πρόσβασης στο δίκτυο κινητής της Εταιρείας. Σε περίπτωση που εφαρμόζονται τέτοιοι περιορισμοί, αυτοί αναφέρονται ρητά στην ιστοσελίδα https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou.

7.7 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 Πελάτη στο Διαδίκτυο.

7.8 ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

7.8.1 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 NOVA, 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 στο συμβόλαιο του Συνδρομητή, 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 παροχή έκπτωσης στον λογαριασμό του Συνδρομητή, επιστροφή τμήματος ή συνόλου του παγίου 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 λήξη του ορισμένου συμβατικού χρόνου ή τη διόρθωση της απόκλισης, εφόσον αυτή συμβεί νωρίτερα. Ιδίως δε όταν χορηγείται έκπτωση στο πάγιο, η έναρξη εφαρμογής της έκπτωσης εκκινεί από το χρόνο υποβολής του παραπόνου. 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 πέρα 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 Συνδρομής 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.

7.8.2 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 χρησιμοποιεί 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 ανάλωση 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.

8.ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

8.1 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως την Εταιρεία για κάθε μεταβολή των στοιχείων του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.5.

8.2 Ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος για την ορθή χρήση των Υπηρεσιών της Εταιρείας, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, τις διατάξεις του συμβολαίου και των παρόντων όρων και οφείλει να μην προβαίνει σε πράξεις ή παραλείψεις που ενδέχεται να επηρεάσουν ή να θέσουν σε κίνδυνο την παροχή των Υπηρεσιών. Σε αντίθετη περίπτωση η Εταιρεία δύναται να προχωρήσει σε προσωρινή ή και μόνιμη διακοπή των Υπηρεσιών της προς τον Συνδρομητή.

8.3 Ο Συνδρομητής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την επιλογή, προμήθεια και χρήση εγκεκριμένης κινητής συσκευής. Εφόσον διατίθεται η σχετική δυνατότητα απ' τη συσκευή, υποστηρίζεται η παροχή κειμένου σε πραγματικό χρόνο (real time text).

8.4 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να μη γνωστοποιεί σε τρίτους τους προσωπικούς κωδικούς ασφαλείας της κάρτας ταυτότητας Συνδρομητή και να μη χρησιμοποιεί ο ίδιος ή οποιοσδήποτε τρίτος τις Υπηρεσίες της Εταιρείας για ανήθικους ή παράνομους σκοπούς.

8.5 Απαγορεύεται ρητά η μεταπώληση, υπομίσθωση, παραχώρηση χρήσης και σε κάθε περίπτωση η με οποιονδήποτε τρόπο εμπορική εκμετάλλευση από το Συνδρομητή των Υπηρεσιών που του παρέχει η Εταιρεία. Περαιτέρω απαγορεύεται η παροχή οποιουδήποτε είδους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε τρίτους, με αντίτιμο ή χωρίς, μέσω των Υπηρεσιών που η Εταιρεία παρέχει στον Συνδρομητή.

8.6 Ο Συνδρομητής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ορθή χρήση των Υπηρεσιών 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 προσωπικών του κωδικών και πληροφοριών που διακινούνται στο Δίκτυο της Εταιρείας.

8.7 Ο Συνδρομητής αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι είναι υπεύθυνος για την εμπρόθεσμη, εξόφληση των λογαριασμών του.

8.8 Ο Συνδρομητής είναι υπεύθυνος για κάθε χρέωση, που προκύπτει από χρήση που γίνεται από τη σύνδεσή του, καθώς και για τα πάγια τέλη παροχής Υπηρεσιών που του αναλογούν καθ' όλη τη διάρκεια της σύνδεσής του με το δίκτυο της Εταιρείας.

8.9 Ο Συνδρομητής δεν έχει το δικαίωμα να αλλάζει το πρόγραμμα στο οποίο εντάχθηκε κατ' επιλογήν του με την αίτηση σύνδεσης στο δίκτυο της Εταιρείας, όπως ενδεικτικά να μεταβαίνει από πρόγραμμα με μεγαλύτερο πάγιο σε πρόγραμμα με μικρότερο πάγιο, χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Εταιρείας. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα, κατά την αποκλειστική της επιλογή και ευχέρεια αλλά και σύμφωνα με εμπορικές της εκτιμήσεις να εγκρίνει ή να απορρίπτει τα αιτήματα αυτά του Συνδρομητή ή / και να επιβάλλει τέλος για τις περιπτώσεις αλλαγής προγράμματος, όπως αυτό θα καθορίζεται κάθε φορά από την εμπορική πολιτική της και θα δημοσιεύεται στον επίσημο τιμοκατάλογο της Εταιρείας στο διαδικτυακό της τόπο www.nova.gr.

8.10 Ο Συνδρομητής δεν έχει το δικαίωμα να μεταβιβάζει τη σύνδεσή του σε τρίτο πρόσωπο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Εταιρείας. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα, κατά την αποκλειστική της ευχέρεια να εγκρίνει ή να απορρίπτει τα αιτήματα αυτά του Συνδρομητή ή/και να επιβάλλει τέλος για τη μεταβίβαση της σύνδεσης. Στις περιπτώσεις αυτές, το τρίτο πρόσωπο, στο οποίο μεταβιβάζεται η σύνδεση οφείλει να υπογράψει Συμβόλαιο με την Εταιρεία.

8.11 Ο Συνδρομητής θα πρέπει να ενεργεί με κάθε επιμέλεια και να λαμβάνει κάθε μέτρο ασφάλειας σε σχέση με τους κωδικούς πρόσβασης στο δίκτυο και στις υπηρεσίες της Εταιρείας. Συστήνεται να ακολουθούνται οι ακόλουθοι κανόνες για τη δημιουργία κωδικού χρήσης, ενδεικτικά του εξοπλισμού και πρόσβασης στο Διαδίκτυο :

- Οι κωδικοί πρόσβασης πρέπει να δημιουργούνται με συνδυασμό δύο (2) τουλάχιστον διαφορετικών ειδών χαρακτήρων (αριθμοί, γράμματα, ειδικοί χαρακτήρες).
- Οι κωδικοί πρόσβασης πρέπει να έχουν υποχρεωτικά ένα επαρκές ελάχιστο μήκος (τουλάχιστον 8 ψηφία).
- Να μην χρησιμοποιούνται εκ νέου πρόσφατοι κωδικοί.
- Να μην ακολουθούνται συγκεκριμένα υποδείγματα κατά τη δημιουργία τους.
- Οι κωδικοί πρόσβασης πρέπει να αλλάζουν τουλάχιστον κάθε ενενήντα (90) ημέρες.

9. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΟΡΘΗΣ ΧΡΗΣΗΣ

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 για προγράμματα, 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 του Συνδρομητή να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες αποκλειστικά για προσωπική χρήση και να μην τις μεταπωλεί ή να τις παραχωρεί με οποιοδήποτε τρόπο μη συμβατό με την προσωπική χρήση. Με την επιφύλαξη τυχόν ειδικού όρου που αφορά σε συγκεκριμένα προγράμματα, 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. Σχετικά με την παροχή απεριόριστης χρήσης κλήσεων, όταν αυτή παρέχεται στο πλαίσιο συγκεκριμένων προγραμμάτων, υπηρεσιών, πακέτων και προσφορών στον Συνδρομητή διευκρινίζεται ότι: η απεριόριστη χρήση ισχύει για την εκάστοτε περίοδο τιμολόγησης του Συνδρομητή και η χρήση του χρόνου ομιλίας και κάθε άλλου είδους απεριόριστης παροχής που συνδέεται με τις Υπηρεσίες, δύναται να γίνεται αποκλειστικά μέσω του τερματικού εξοπλισμού που χορηγείται από την εταιρεία. Απαγορεύεται η χρήση μέσω PBX, sim box, εφαρμογής

κινητού (mobile app) ή οποιασδήποτε άλλης γραμμής που συνδέεται με υπολογιστή ή άλλου αυτοματοποιημένου τρόπου με σκοπό την εκτέλεση μεγάλου αριθμού κλήσεων φωνής ή/και βίντεο-κλήσεων ή/και την αποστολή μεγάλου όγκου. 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. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα οποτεδήποτε να τροποποιεί την Πολιτική Ορθής Χρήσης, αλλά και να καταργεί τα προγράμματα, τις υπηρεσίες, τα πακέτα και τις προσφορές με απεριόριστο όγκο δεδομένων, χρόνου ομιλίας και να μετατρέπει τα χρονικά όρια ισχύος αυτών, τηρουμένων των διατυπώσεων της προηγούμενης προσήκουσας ενημέρωσης των συνδρομητών.

10. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

10.1 Η Εταιρεία χρεώνει τον Συνδρομητή για τις παρεχόμενες προς αυτόν Υπηρεσίες, σύμφωνα με τους όρους του Συμβολαίου του και σύμφωνα με τον επίσημο Τιμοκατάλογό της, που βρίσκεται δημοσιευμένος στον ακόλουθο σύνδεσμο www.nova.gr/eksipiretisi-pelatwn/timokatalogoi.

10.2 Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ενεργοποιήσει επιπρόσθετα πακέτα υπηρεσιών, υπηρεσίες τρίτων μερών, ξεπεράσει την ενσωματωμένη στο Συμβόλαιό του χρήση ή προβεί σε χρήση υπηρεσιών που δεν καλύπτονται από το Πρόγραμμα του, οι χρεώσεις που θα αποτυπωθούν στο μηνιαίο λογαριασμό του, ενδέχεται να διαφοροποιούνται από την τιμή του προγράμματος που αναγράφεται στο Συμβόλαιό του. Επιπλέον διευκρινίζεται ότι τυχόν χορηγούμενες εκπτώσεις και προσφορές με ορισμένη διάρκεια, παύουν να ισχύουν μετά την πάροδο αυτής, οπότε και επανέρχονται οι αρχικές τιμές των αντίστοιχων υπηρεσιών, που προβλέπονται στον επίσημο Τιμοκατάλογο της Εταιρείας.

10.3 Σε περίπτωση που έχει χορηγηθεί συνδυαστική προσφορά για την/τις κινητή/ές ή/και για την σταθερή/ές ή/και για τις υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης σύνδεση/εις του Συνδρομητή εάν οποιαδήποτε στιγμή δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις του συνδυαστικού πακέτου υπηρεσιών, όπως ενδεικτικά αν μειωθεί ή καταργηθεί ο αριθμός των κινητών ή σταθερών συνδέσεων ή υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης ή αν ο Συνδρομητής αλλάξει Πρόγραμμα για κάποια από αυτές, ενδέχεται να παύσει η χορήγηση των σχετικών εκπτώσεων. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα, οποτεδήποτε και σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, να τροποποιεί, επανακαθορίζει ή και καταργεί τις εν λόγω προσφορές και εκπτώσεις της.

10.4 Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής διατηρεί περισσότερες συνδέσεις στην Εταιρεία (κινητής, σταθερής, τηλεόρασης) δύναται να επιλέξει την Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού, η οποία συνίσταται στην ένταξη και διατήρηση όλων των ενεργών συνδέσεων του κάτω από τον ίδιο κωδικό Συνδρομητή προκειμένου να λαμβάνει έναν ενιαίο λογαριασμό για όλες τις ως άνω υπηρεσίες. Με την εγγραφή του Συνδρομητή στην Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού, η Εταιρεία δύναται να παρέχει στο Συνδρομητή έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο του προγράμματος κινητής τηλεφωνίας ή άλλου είδους εκπτώσεις, βάσει του ισχύοντος τιμοκαταλόγου της. Η έκπτωση θα ισχύει αποκλειστικά για το χρονικό διάστημα που ο Συνδρομητής θα παραμένει εγγεγραμμένος στην Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού, διατηρώντας ενεργές όλες τις συνδέσεις του. Ο Συνδρομητής αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι σε περίπτωση με έγκαιρης εξόφλησης του Ενιαίου Λογαριασμού, η Εταιρεία δύναται να προβεί σε προσωρινή και κατόπιν μόνιμη διακοπή όλων των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στον Ενιαίο Λογαριασμό.

10.5 Ειδικά για τους εταιρικούς πελάτες, η Εταιρεία ενδέχεται να προσφέρει ειδική συμφωνία κατόπιν διαπραγμάτευσης σε σχέση με την τιμολογιακή της πολιτική. Η ειδική αυτή συμφωνία ενδέχεται να οριστικοποιείται και να αποστέλλεται στον Συνδρομητή σε μεταγενέστερο χρόνο της υπογραφής του Συμβολαίου του, καθώς εξαρτάται από την πραγματική ενεργοποίηση των γραμμών που δήλωσε στην Εταιρεία ή και την πλήρωση των λοιπών όρων, με βάση τους οποίους υπολογίστηκαν οι εν λόγω παροχές. Η αποστολή της ειδικής συμφωνίας πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση που δηλώνει υπεύθυνα ο Συνδρομητής προς τούτο ή στη διεύθυνση που ο Συνδρομητής έχει δηλώσει για την αποστολή των μηνιαίων λογαριασμών του ή/και μέσω σύντομου γραπτού μηνύματος (SMS).

10.6 Η Εταιρεία δύναται να χρεώνει τον Συνδρομητή για παρεχόμενες προς αυτόν υπηρεσίες τρίτων παρόχων, για την παροχή των οποίων χρησιμοποιείται το Δίκτυο της Εταιρείας. Περισσότερες πληροφορίες για τις εν λόγω υπηρεσίες και τις αντίστοιχες χρεώσεις τους περιλαμβάνονται στον ακόλουθο σύνδεσμο https://nova.gr/eksipiretisi-pelatwn/simvolea-ipiresies/ti-ine-i-ipiresies-triton-ke-pii-tis-parechoun.

10.7 Στις τιμές/ποσά που αποτυπώνονται στο Συμβόλαιο περιλαμβάνεται ο Φ.Π.Α. και το τέλος συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας, το οποίο ανέρχεται σε ποσοστό δέκα τοις εκατό (10%) και αντιστοιχεί σε κάθε τιμή/ποσό ξεχωριστά με βάση την καθαρή αξία της κάθε υπηρεσίας (πάγιο, επιπρόσθετα πακέτα και λοιπές υπηρεσίες εκτός ενσωματωμένης χρήσης). Από το τέλος συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας απαλλάσσονται τα φυσικά πρόσωπα ηλικίας έως και είκοσι εννέα (29) ετών, εφόσον προηγουμένως εγγραφούν επιτυχώς στην εφαρμογή για δικαιούχους μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης. Η απαλλαγή από το τέλος ισχύει για μία (1) μόνο σύνδεση ή ένα (1) καρτοκινητό ανά δικαιούχο, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατυπώσεις του άρθρου 12 του ν. 2579/1998, όπως εκάστοτε ισχύει και εφαρμόζεται από τον επόμενο μήνα τιμολόγησης μετά την επιτυχή εγγραφή.

10.8 Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί τον τιμοκατάλογο των υπηρεσιών της τηρουμένων των διατυπώσεων της παρούσας παραγράφου. Σε περίπτωση τροποποίησης των χρεώσεων του Τιμοκαταλόγου της Εταιρείας, παρέχεται η δυνατότητα στον Συνδρομητή να καταγγείλει αζημίως το Συμβόλαιό του οποτεδήποτε λάβει γνώση για τις ως άνω τροποποιήσεις έως και δύο (2) μήνες, από τη θέση της τροποποίησης σε ισχύ, υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων τιμολογίων.

10.9 Η Εταιρεία ενημερώνει προσηκόντως τους Συνδρομητή με τους εκάστοτε προβλεπόμενους στον Γενικό Κανονισμό Αδειών τρόπους τουλάχιστον ένα (1) μήνα τη θέση σε εφαρμογή των σχετικών τροποποιήσεων.

10.10 Οι λογαριασμοί θα εκδίδονται μηνιαίως. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να εκδίδει τους λογαριασμούς σε συντομότερα ή μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα.

10.11 Οι λογαριασμοί πρέπει να εξοφλούνται εντός της αναγραφόμενης σε αυτούς προθεσμίας, η δε καθυστέρηση εξόφλησής τους επιβαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας και με το τέλος επανασύνδεσης, όπως αυτό καθορίζεται στον Τιμοκατάλογο της Εταιρείας, σε περίπτωση που η καθυστερημένη εξόφληση οδηγήσει σε προσωρινή φραγή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 17 των παρόντων όρων. Ο λογαριασμός που θα εκδίδεται μετά την επανασύνδεση των Υπηρεσιών προς τον Συνδρομητή, θα περιέχει και τα πάγια τέλη του παρελθόντος χρόνου που δεν τιμολογήθηκαν εν τω μεταξύ.

10.12 Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν προβεί στην εξόφληση του λογαριασμού εντός του χρονικού διαστήματος των (30) ημερών από την έκδοσή του, η Εταιρεία δύναται να προβεί μονομερώς σε προσωρινή διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον Συνδρομητή, μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη νόμιμη και προσήκουσα κοινοποίηση προς αυτόν της σχετικής ειδοποίησης. Σε περίπτωση προσωρινής διακοπής των υπηρεσιών, σύμφωνα με τα

παραπάνω, η Εταιρεία δύναται να χρεώνει τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο συμπεριλαμβανομένου και του παγίου του Συνδρομητή. Σε περίπτωση που η προσωρινή διακοπή διαρκεί ολόκληρη την περίοδο τιμολόγησης, ο Συνδρομητής δεν επιβαρύνεται με το πάγιό του, αλλά χρεώνεται το τέλος διατήρησης σύνδεσης, το οποίο περιλαμβάνει τέλη χρήσης, τέλη δικτύου και αδειών κ.λ.π. Κατά την προσωρινή διακοπή ο Συνδρομητής ενημερώνεται για τις ανωτέρω χρεώσεις μέσω του λογαριασμού του και δύναται να αιτηθεί την άμεση οριστική διακοπή του.

10.13 Σε περίπτωση διακοπής της σύνδεσης του Συνδρομητή με το Δίκτυο της Εταιρείας ή καταγγελίας ή ακύρωσης του συμβολαίου του, τα οποιαδήποτε οφειλόμενα στην Εταιρεία ποσά θα τιμολογούνται αμέσως και όλοι οι λογαριασμοί θα καθίστανται ληξιπρόθεσμοι και απαιτητοί εντός του χρονικού διαστήματος των τριάντα (30) ημερών από την έκδοσή τους (δήλη ημέρα).

10.14 Η εξόφληση των λογαριασμών θα πραγματοποιείται α) στα εξουσιοδοτημένα καταστήματα της Εταιρείας, χωρίς επιβάρυνση β) σε εξουσιοδοτημένες Τράπεζες γ) ηλεκτρονικά μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της εταιρείας https://ww-w.nova.gr/ ή με οποιονδήποτε από τους εκάστοτε διαθέσιμους τρόπους. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής επιλέξει ως τρόπο εξόφλησης λογαριασμών την πάγια εντολή χρέωσης τραπεζικού λογαριασμού, η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για τον χρόνο ενεργοποίησης και τη λειτουργία της πάγιας αυτής εντολής. Σε περίπτωση καταχώρησης εντολής πληρωμής μέσω πιστωτικής κάρτας, αυτή ισχύει μέχρι την υποβολή της εγγράφου ανακλήσεώς της από το Συνδρομητή απευθυνόμενη προς την Εταιρεία.

10.15 Κάθε λογαριασμός περιλαμβάνει α) το υπόλοιπο προηγούμενων οφειλών, β) τη χρέωση παγίων, γ) τις συγκεντρωτικές πληροφορίες για προπληρωμένη χρήση υπηρεσίας εντός παγίου, δ) τις συγκεντρωτικές πληροφορίες για χρήση υπηρεσίας εκτός παγίου, ε) την αναλυτική πληροφόρηση όλων των οικονομικών ελαφρύνσεων και επιβαρύνσεων του Συνδρομητή που δεν περιλαμβάνονται στις ανωτέρω αναλύσεις, όπως τέλος σύνδεσης, αποσύνδεσης, υπηρεσία φραγής εξερχόμενων κλήσεων, αναγνώριση κλήσεων, εκπτώσεις, πιστώσεις ή άλλες υπηρεσίες, τυχόν χρεώσεις από συσκευές ή/και λοιπές αγορές ειδών κινητής τηλεφωνίας, καθώς και κάθε άλλο απαραίτητο κατά την κρίση της Εταιρείας ή σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία στοιχείο.

Τα εκάστοτε τιμολογούμενα μηνιαία πάγια συμφωνείται ότι προπληρώνονται από τον Συνδρομητή.

10.16 Ο Συνδρομητής αποδέχεται ότι όλοι οι λογαριασμοί, που εκδίδει η Εταιρεία στο όνομά του, καθώς και αποσπάσματα των λογαριασμών αυτών, θα αποτελούν πλήρη απόδειξη των βάσει αυτών οφειλών του προς την Εταιρεία. Ο Συνδρομητής θα εξετάζει το λογαριασμό και θα ελέγχει τις πιστωτικές και χρεωστικές καταχωρήσεις που απεικονίζονται σε αυτόν και θα ειδοποιεί εγγράφως την Εταιρεία σχετικά με κάθε τυχόν παράλειψη ή σφάλμα του λογαριασμού. Μετά την παρέλευση σαράντα πέντε (45) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού χωρίς την προβολή αντίρρησης από τον Συνδρομητή, συμφωνείται ότι ο λογαριασμός και οι περιεχόμενες σε αυτόν χρεώσεις θεωρούνται ακριβείς και ότι ως εκ τούτου ο λογαριασμός αποτελεί νόμιμο αποδεικτικό μέσο και έγγραφο κατά την έννοια του νόμου για την πλήρη απόδειξη οφειλής του Συνδρομητή για ολόκληρο το ποσό που αναφέρει, επιτρεπομένης της ανταποδείξεως.

10.17 Σε περίπτωση καθυστέρησης εξόφλησης οποιουδήποτε λογαριασμού, η Εταιρεία δικαιούται να επιδιώξει την είσπραξη των οφειλών του Συνδρομητή με κάθε νόμιμο μέσο συμπεριλαμβανομένης και της εκδόσεως διαταγής πληρωμής. Δύναται επιπλέον να διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα του συνδρομητή σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών κατόπιν πρότερης σχετικής ενημέρωσής του. Η Εταιρεία συνεργάζεται με τις κατωτέρω εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών: Α/Α ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ Α.Φ.Μ. - Δ.Ο.Υ. - ΑΡ. ΜΑΕ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ Δ/ΝΣΗ - ΤΗΛ. - FAX - E-MAIL - ΕΔΡΑ 1 EOS MATRIX (ΕΟΣ ΜΑΤΡΙΞ) ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΓΙΑ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ EOS MATRIX Μ.Α.Ε. Α.Φ.Μ.: 999932147 Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ ΑΡ.ΜΑΕ: 49364/01NT/Β/0 1/43 (05) ΑΡ.ΓΕΜΗ: 121996001001 Δ/ΝΣΗ: Λεωφ. Συγγρού 328-330, Καλλιθέα 176-73 ΤΗΛ.: 213 01 62 300-499, 210 97 92 800-999 FAX: 210 97 66 063, ΕΔΡΑ: Καλλιθέα, Αττικής, E-MAIL: infogr@eosgreece.com 2 STATUS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΓΙΑ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ STATUS Α.Ε. Α.Φ.Μ.: 999860589 Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ ΑΡ.ΜΑΕ: 50774/02/Β/02/ 01 ΑΡ.ΓΕΜΗ: 045013407000 Δ/ΝΣΗ: Λεωφ. Αθηνών-Πειραιώς 59, Πειραιάς 185 40 ΤΗΛ.: 211 50 00 000 FAX: 210 41 38 561 ΕΔΡΑ: Δήμος Πειραιά E-MAIL: statusae@otenet.gr 3 ΠΑΛΑΝΤΙΝΟ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ PALADINO S.A. Α.Φ.Μ.:099083430 Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕΕ ΑΘΗΝΩΝ ΑΡ.ΜΑΕ: 52291/01ΑΤ/Β/0 2/238 ΑΡ.ΓΕΜΗ: 4825301000 Δ/ΝΣΗ: Διονυσίου Σολωμού 56, 142 34 ΤΗΛ.: 213 01 18 101 FAX: 213 01 18 888 ΕΔΡΑ: Νέα Ιωνία Αττικής EMAIL: info@paladino.gr 4 FIRST CALL ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΓΙΑ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ FIRST CALL Α.Ε. Α.Φ.Μ.: 999862130 Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ ΑΡ.ΜΑΕ: 51728/01ΝΤ/Β/0 2/59(2010) ΑΡ.ΓΕΜΗ: 122171501000 Δ/ΝΣΗ: Πειραιώς 40, Μοσχάτο 183 46 ΤΗΛ.: 211 10 37 000 211 10 37 099 FAX: 210 37 13 800 ΕΔΡΑ: Δήμος Μοσχάτου Αττικής EMAIL: fccompliance@firstcall.gr 5 ORION SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ORION SERVICES Α.Ε. Α.Φ.Μ.: 800401320 Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ ΑΡ.ΓΕΜΗ: 120267401000 Δ/ΝΣΗ: Χαλκοκονδύλη 5 Αθήνα, 10677 ΤΗΛ.: 210 38 01 940, 937, 939 FAX: 210 38 00 889 EMAIL: info@orionservicessa.com Στις εταιρείες αυτές διαβιβάζονται αποκλειστικά τα δεδομένα, που είναι απαραίτητα για τη διεκδίκηση της είσπραξης των οφειλόμενων ποσών. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα οποτεδήποτε να τροποποιεί τον ανωτέρω πίνακα, προσθέτοντας ή αφαιρώντας εταιρείες είσπραξης, με προηγούμενη ανάρτηση του ανανεωμένου πίνακα στον ακόλουθο σύνδεσμο http:// www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-prostasias-prosopikon-dedomenon.

Ο Συνδρομητής διατηρεί πάντα το δικαίωμα να αντιταχθεί στη διαβίβαση των προσωπικών του δεδομένων σε ορισμένες ή και σε όλες τις ως άνω συνεργαζόμενες εταιρείες.

10.18 Τον Φεβρουάριο κάθε έτους, η χρέωση του μηνιαίου παγίου κάθε σύνδεσής σας, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί σύμφωνα με τον παρόντα όρο, θα αναπροσαρμόζεται σύμφωνα με τη μεταβολή του μέσου ετήσιου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή, εφόσον αυτός αυξάνεται, όπως δημοσιεύεται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή κάθε Ιανουάριο ("ΔΤΚ"). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον ΔΤΚ, επισκεφθείτε την παρακάτω ιστοσελίδα της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής: https://www.statistics.gr.Το μηνιαίο πάγιο κάθε σύνδεσής σας θα αυξάνεται ισόποσα με την ως άνω μεταβολή και δε θα αυξηθεί άνω των 3 ευρώ (συμπεριλαμβανομένων των φόρων), συγκριτικά με το τρέχον πάγιό σας κατά τη στιγμή της αναπροσαρμογής. Η αναπροσαρμογή στο μηνιαίο σας πάγιο θα εφαρμόζεται στον λογαριασμό που θα εκδίδεται τον Φεβρουάριο κάθε έτους.

11. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΟΡΙΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Η υπηρεσία Ανώτατο Όριο Λογαριασμού αναφέρεται στις χρεώσεις μετά την ανάλωση της ενσωματωμένης στο Πρόγραμμα χρήσης και των πρόσθετων πακέτων υπηρεσιών, ενώ είναι διαθέσιμη για κάθε σύνδεση χωριστά. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής επιλέξει την υπηρεσία ανώτατου ορίου λογαριασμού, η διακοπή παροχής των υπηρεσιών πραγματοποιείται χωρίς ενημέρωση του Συνδρομητή και μετά τη διαπίστωση της υπέρβασης του ανώτατου ορίου. Στις περιπτώσεις αυτές, εφαρμόζεται προσωρινή φραγή για την εξερχόμενη χρήση στη σύνδεση του Συνδρομητή, μέχρι τη λήξη της μηνιαίας περιόδου τιμολόγησης του λογαριασμού του. Στο ποσό του ανώτατου ορίου λογαριασμού δεν περιλαμβάνεται το τέλος συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας, το οποίο υπολογίζεται και χρεώνεται μετά τον υπολογισμό των χρεώσεων του λογαριασμού του Συνδρομητή.

12. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

12.1 Οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση παρέχονται κατ΄ επιλογή του Συνδρομητή ηλεκτρονικά. Η υπηρεσία ηλεκτρονικού λογαριασμού παρέχεται δωρεάν. Οι πληροφορίες λογαριασμού περιέχουν το Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης (Ε.Ε.Α.Χ.). Εάν ο Συνδρομητής επιθυμεί να λαμβάνει το Εμπλουτισμένο Ε.Ε.Α.Χ., με πλήρη αναγραφή των ψηφίων των καλούμενων αριθμών, θα πρέπει να υποβάλει σχετικό αίτημα στην Εταιρεία. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα να αιτηθεί την αποστολή Εμπλουτισμένου Ε.Ε.Α.Χ. με απόκρυψη των τριών (3) τελευταίων ψηφίων των καλούμενων αριθμών. Σε περίπτωση που ο χρήστης της σύνδεσης είναι διαφορετικό πρόσωπο από τον Συνδρομητή, ο τελευταίος φέρει την αποκλειστική ευθύνη να τον ενημερώσει σχετικά με τη λήψη αναλυτικού λογαριασμού.

12.2 Μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού λογαριασμού, ο Συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να λάβει τον λογαριασμό του είτε μέσω σύντομου γραπτού μηνύματος (SMS) είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) είτε και με τους δύο τρόπους, καθώς και μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής για τη διαχείριση της σύνδεσής του. Ο ηλεκτρονικός λογαριασμός, στον οποίο αποκτά πρόσβαση ο Συνδρομητής κατά τα ανωτέρω αποτελεί επίσημο αποδεικτικό τιμολόγησης της Εταιρείας και δεσμεύει τον Συνδρομητή, ο οποίος τεκμαίρεται ότι έλαβε γνώση κάθε σχετικού λογαριασμού που του απεστάλη με τους παραπάνω τρόπους. Ο Συνδρομητής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ενημέρωση της Εταιρείας σε οποιαδήποτε περίπτωση αδυναμίας πρόσβασης στον ηλεκτρονικό του λογαριασμό και δεν δύναται να επικαλεστεί τέτοιου είδους αδυναμία ως αιτιολογία υπερημερίας εξόφλησης των λογαριασμών του, αν δεν έχει προηγουμένως ενημερώσει την Εταιρεία.

12.2.1 Αποστολή ηλεκτρονικού λογαριασμού με SMS Στην περίπτωση αυτή αποστέλλεται στον Συνδρομητή SMS, στο οποίο περιλαμβάνεται ένας ενεργός σύνδεσμος (link), ο οποίος οδηγεί στο περιεχόμενο του λογαριασμού, τον οποίο ο Συνδρομητής δύναται να αποθηκεύσει με τη μορφή pdf. Ο ενεργός σύνδεσμος (link) που περιλαμβάνεται στο SMS έχει διάρκεια ισχύος δώδεκα (12) μήνες. Ο Συνδρομητής θα έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς του για τους τελευταίους δώδεκα (12) μήνες, μέσω των αντίστοιχων ενεργών συνδέσμων που του έχουν αποσταλεί με SMS. Επιπλέον, ο Συνδρομητής έχει τη δυνατότητα πρόσβασης και αποθήκευσης του τελευταίου εκδοθέντος λογαριασμού του μέσω του https://www.nova.gr/, επιλέγοντας το πεδίο «Λήψη» από την κατηγορία "SMS Bill". Το κινητό τηλέφωνο επικοινωνίας στο οποίο αποστέλλεται ο ηλεκτρονικός λογαριασμός ορίζεται ως ακολούθως: Για τους οικιακούς συνδρομητές κινητής και συνδυαστικών προγραμμάτων, ως τηλέφωνο επικοινωνίας, δύναται να δηλωθεί από τον Συνδρομητή οποιοσδήποτε ενεργός αριθμός κινητής στο δίκτυο της Εταιρείας, δεν δύναται όμως να καταχωρηθεί ως τηλέφωνο επικοινωνίας τηλεφωνική σύνδεση που ανήκει στο δίκτυο τρίτου παρόχου. Αντίστοιχα, για τους συνδρομητές των υπηρεσιών Home Internet και Office Internet ως τηλέφωνο επικοινωνίας νοείται η σύνδεση κινητής τηλεφωνίας που έχει δηλώσει ο Συνδρομητής κατά την υπογραφή του Συμβολαίου του. Ειδικά για τους εταιρικούς πελάτες, ως τηλέφωνο επικοινωνίας νοείται το τηλέφωνο επικοινωνίας του νόμιμου εκπροσώπου ή του υπεύθυνου οικονομικών θεμάτων, που έχει δηλωθεί στο Συμβόλαιο του Συνδρομητή ή κατά τη διάρκεια της σύμβασης μετά από αίτησή του. Κατά τα λοιπά για το τμήμα του λογαριασμού που εκδίδεται στο όνομα της εταιρείας, ως τηλέφωνο επικοινωνίας νοείται ο ενεργός αριθμός σύνδεσης του νόμιμου εκπροσώπου ή του υπευθύνου οικονομικών θεμάτων που έχει δηλωθεί είτε με την έναρξη του συμβολαίου είτε κατά τη διάρκειά του. Σε οποιαδήποτε περίπτωση κατά την οποία δεν ολοκληρώνεται η ταυτοποίηση του τηλεφώνου επικοινωνίας σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω κριτήρια, δεν θα είναι δυνατή η ενεργοποίηση της αποστολής ηλεκτρονικού λογαριασμού μέσω SMS και ο Συνδρομητής θα πρέπει να δηλώσει νέο αληθή αριθμό επικοινωνίας. Ο ηλεκτρονικός λογαριασμός που αποστέλλεται με SMS περιλαμβάνει τη συνοπτική ανάλυση, ήτοι το ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης (ΕΕΑΧ), χωρίς την αναλυτική κατάσταση κλήσεων. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής λαμβάνει έναν λογαριασμό για παραπάνω από δέκα (10) αριθμούς σύνδεσης, λόγω του όγκου των πληροφοριών δύναται να μην είναι εφικτή η αποτύπωση. Σε αυτήν την περίπτωση, ο Συνδρομητής λαμβάνει το τιμολόγιο και έχει τη δυνατότητα να εγγραφεί στη διαδικτυακή εφαρμογή Nova Account, έτσι ώστε να κατεβάσει την πλήρη ανάλυση του μηνιαίου λογαριασμού.

12.2.2 Αποστολή ηλεκτρονικού λογαριασμού με e-mail Για την ενεργοποίηση της δυνατότητας αυτής απαιτείται η εκ μέρους του Συνδρομητή δήλωση της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης (e-mail). Ο Συνδρομητής οφείλει να ελέγξει την ορθότητα του e-mail που δηλώνει στην Εταιρεία και να το επιβεβαιώσει, ενώ σε περίπτωση αλλαγής οφείλει να ενημερώσει σχετικά την Εταιρεία και να το επικαιροποιήσει. Μετά την επιτυχή καταχώρηση του e-mail του Συνδρομητή, ο ηλεκτρονικός λογαριασμός θα του αποστέλλεται σε μορφή pdf. Η αποστολή του ηλεκτρονικού λογαριασμού με e-mail ενεργοποιείται επίσης αυτόματα σε περίπτωση εγγραφής του Συνδρομητή στο Nova Account. Διευκρινίζεται ότι η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη ως προς την καλή λειτουργία των υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που χρησιμοποιεί ο Συνδρομητής για τη λήψη του ηλεκτρονικού του λογαριασμού. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για τις διαδικασίες ασφαλείας που χρησιμοποιεί ο Συνδρομητής και συνεπώς δεν παρέχει καμία εγγύηση για τυχόν απώλεια, αλλοίωση ή τροποποίηση των πληροφοριών που διακινούνται στο Διαδίκτυο π.χ. εξαιτίας ιών, trojan horses ή άλλων αντίστοιχων επιβλαβών πράξεων τρίτων.

12.2.3 Πρόσβαση στον ηλεκτρονικό λογαριασμό μέσω διαδικτυακής εφαρμογής Ο Συνδρομητής δύναται να έχει πρόσβαση στον ηλεκτρονικό του λογαριασμό και μέσω της διαδικτυακής εφαρμογή για τη διαχείριση της σύνδεσής του Nova Account, όπου εμφανίζονται όλοι οι λογαριασμοί που εκδόθηκαν τους τελευταίους δώδεκα (12) μήνες.

12.3 Ειδικά για τα εταιρικά συμβόλαια, που περιλαμβάνουν πολλαπλές γραμμές, ο νόμιμος εκπρόσωπος δύναται να καταχωρεί τα στοιχεία των κατόχων έκαστης τηλεφωνικής γραμμής και αντίστοιχα οφείλει να τα ανανεώνει κάθε φορά που προκύπτει κάποια αλλαγή. Στην περίπτωση αυτή, τα στοιχεία των χρηστών που θα δηλώνονται από τον νόμιμο εκπρόσωπο θα αποτυπώνονται στον μηνιαίο λογαριασμό.

12.4 Ο Συνδρομητής δύναται με δήλωσή του προς την Εταιρεία να διακόψει τη λήψη ηλεκτρονικού λογαριασμού. Στην περίπτωση αυτή θα λαμβάνει έντυπο λογαριασμό, ο οποίος θα αποστέλλεται αποκλειστικά στη δηλωθείσα από αυτόν ταχυδρομική διεύθυνση.

13. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΚΑΙ INTERNET ΜΕΣΩ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΑΣΥΡΜΑΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ & ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ

13.1 Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης έχει προβεί στη σύναψη ειδικότερων Συμβάσεων και λαμβάνει συνδυαστικά υπηρεσίες Internet, Τηλεφωνίας και Τηλεόρασης από την Εταιρεία (εφεξής οι «Συνδυαστικές Υπηρεσίες»), ισχύουν συμπληρωματικά οι παρακάτω πρόσθετοι όροι:

13.1.1 Απαραίτητη προϋπόθεση για να ισχύουν οι προνομιακές χρεώσεις των Συνδυαστικών Υπηρεσιών, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο, είναι να παραμένει εν ισχύ το σύνολο των συμβάσεων που απαρτίζουν τις Συνδυαστικές Υπηρεσίες. Τις Συνδυαστικές Υπηρεσίες μπορούν να αιτηθούν και ενεργοποιήσουν τόσο νέοι όσο και υφιστάμενοι Πελάτες, οι οποίοι διατηρούν ενεργή σύμβαση ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΚΑΙ INTERNET ΜΕΣΩ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΑΣΥΡΜΑΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ή Τηλεόρασης.

13.1.2 Η διάρκεια της σύμβασης των συνδυαστικών υπηρεσιών είναι κοινή για το σύνολο των υπηρεσιών όπου απαρτίζουν το συνδυαστικό πρόγραμμα και ο Πελάτης δύναται να επιλέξει μεταξύ των επιλογών διάρκειας συμβολαίου που διατίθενται από την Εταιρεία σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα εμπορική της πολιτική. Μετά το πέρας της επιλεγμένης διάρκειας σύμβασης η παρούσα μετατρέπεται αυτόματα

σε αορίστου διάρκειας και ισχύουν οι ονομαστικές τιμές που περιλαμβάνονται στους τιμοκαταλόγους που είναι αναρτημένοι στο www.nova.gr/eksipiretisi-pelatwn/timokatalogoi.

13.2 i. Σε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας από τον Πελάτη αναφορικά με την παροχή του συνόλου των Συνδυαστικών Υπηρεσιών, χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας ή σε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας από την Εταιρεία λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη, πριν την συμπλήρωση της συμφωνηθείσας συμβατικής διάρκειας, όπως αυτή ορίζεται σύμφωνα με τις επιλογές της εκάστοτε τρέχουσας εμπορικής πολιτικής, από την ημερομηνία της κοινής ενεργοποίησης των Συνδυαστικών Υπηρεσιών, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει το ποσό που αναφέρεται στο ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΚΑΙ INTERNET ΜΕΣΩ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΑΣΥΡΜΑΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ και ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% και τέλους κινητής τηλεφωνίας 10% που ισχύουν σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

ii. Εάν ο Πελάτης έχει λάβει μια προσφορά επιδότησης εξοπλισμού ή/και ειδική προσφορά στην τιμή της
συνδρομής του, με ελάχιστη διάρκεια 24 μηνών, τότε σε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας από τον Πελάτη αναφορικά με την παροχή του συνόλου των Συνδυαστικών Υπηρεσιών, χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας ή σε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας από την Εταιρεία λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη, πριν την συμπλήρωση των 24 μηνών αντίστοιχα, από την ημερομηνία της κοινής ενεργοποίησης των Συνδυαστικών Υπηρεσιών, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει επιπρόσθετα το ποσό που ορίζεται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της υπηρεσίας.

iii. Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός που απαιτείται για την παροχή οιασδήποτε εκ των Συνδυαστικών Υπηρεσιών περιλαμβάνεται στο πακέτο, με την με οποιονδήποτε τρόπο λύση ή λήξη ισχύος της σύμβασης του Πελάτη με την Εταιρεία, ή σε περίπτωση αντικατάστασης του εξοπλισμού με αίτημα του Πελάτη ή στην περίπτωση μίσθωσης του, ο εξοπλισμός, επιστρέφεται εντός τριάντα (30) ημερών στην Εταιρεία με επιμέλεια του Πελάτη και στην κατάσταση που παρελήφθη με όλα τα παρελκόμενα που περιείχε κατά την αρχική παραλαβή εξαιρουμένης της φθοράς από συνήθη χρήση, άλλως επιβάλλεται τέλος μη επιστροφής σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα www.nova.gr/eksipiretisi-pelatwn/timokatalogoi. Κατά τα λοιπά για το εν λόγω ζήτημα θα ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις των κατ' ιδίαν συμβάσεων.

13.3 Στις περιπτώσεις μετατροπής ή διακοπής μέρους ή του συνόλου των παρεχόμενων συνδυαστικών υπηρεσιών, ισχύουν τα επιμέρους ή σωρευτικά τέλη που προβλέπονται για την εκάστοτε τροποποίηση, τα οποία προβλέπονται ειδικότερα στους γενικούς όρους παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και Internet και στους γενικούς όρους παροχής υπηρεσιών τηλεόρασης και περιγράφονται αναλυτικά στους τιμοκαταλόγους των εκάστοτε υπηρεσιών.

13.4 Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Πελάτης έχει αιτηθεί Συνδυαστικές Υπηρεσίες και δεν ενεργοποιηθεί μία εξ αυτών χωρίς δική του υπαιτιότητα, ούτε έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση του απαραίτητου εξοπλισμού και η ενεργοποίηση των υπηρεσιών, ο Πελάτης μπορεί να διατηρήσει εάν το επιθυμεί την έτερη υπηρεσία χωρίς κάποια οικονομική επιβάρυνση για τη μη ενεργοποίηση των Συνδυαστικών Υπηρεσιών. Η χρέωση της εναπομείνασας υπηρεσίας θα διαμορφωθεί σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο της αντίστοιχης υπηρεσίας χωρίς την προνομιακή χρέωση των Συνδυαστικών Υπηρεσιών.

13.5 Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Πελάτης έχει αιτηθεί Συνδυαστικές Υπηρεσίες και ακυρώσει την αίτησή του πριν την ενεργοποίηση των ως άνω Συνδυαστικών Υπηρεσιών, ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει στην Εταιρεία την αξία της ληφθείσας επιδότησης, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας και τις Αιτήσεις.

13.6 Για την εξόφληση των παραστατικών που εκδίδονται από την Εταιρεία για τις Συνδυαστικές Υπηρεσίες θα χρησιμοποιείται ένας κοινός κωδικός πληρωμής. Απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή των Συνδυαστικών Υπηρεσιών, είναι η προσήκουσα εξόφληση του συνολικού ποσού οφειλής που αναγράφεται κάτω από τον κοινό κωδικό πληρωμής. Εάν υπάρχει οποιαδήποτε ληξιπρόθεσμη οφειλή εκ μέρους του Πελάτη προς την Εταιρεία, η τελευταία δικαιούται να προβεί σε προσωρινή ή/και οριστική διακοπή του συνόλου των Συνδυαστικών Υπηρεσιών σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα και στις κατ' ιδίαν Συμβάσεις.

13.7 Ρητά συμφωνείται μεταξύ των μερών ότι για όσο χρονικό διάστημα ο Πελάτης παραμένει ενεργός στις Συνδυαστικές Υπηρεσίες οι παρόντες όροι υπερισχύουν των λοιπών όρων της παρούσας ή των λοιπών κατ' ιδίαν συμβάσεων στο βαθμό που αλληλοκαλύπτονται ή αντίκεινται σε αυτούς.

13.8 Οι Πελάτες που απολαμβάνουν ήδη καθεστώς προνομιακών χρεώσεων για οιαδήποτε εκ των δύο Συνδυαστικών Υπηρεσιών δύνανται να επωφεληθούν των παρόντων Συνδυαστικών Υπηρεσιών. Σε μία τέτοια περίπτωση, παύουν αυτομάτως να ισχύουν οι προνομιακές χρεώσεις, που απολάμβαναν έως τότε.

13.9 Σε όλες τις υπηρεσίες, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αποδώσει προσφορές που συμπεριλαμβάνουν δωρεάν μηνιαία πάγια ή έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο της εκάστοτε βασικής υπηρεσίας που έχει επιλεχθεί από τον Πελάτη, σε νέους ή υφιστάμενους συνδρομητές σύμφωνα με την εμπορική της πολιτική που ανακοινώνεται στον ιστότοπο www.nova.gr. Στις προσφορές με δωρεάν μηνιαία πάγια ή έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο της εκάστοτε βασικής υπηρεσίας δεν συμμετέχουν τυχόν πρόσθετα χρεώσιμα πακέτα: Static IP, Ψηφιακές ευκολίες τηλεφωνίας, Υπηρεσίας Extra, EON Υπηρεσίας, Adult pack, ή εφάπαξ χρεώσεις εξοπλισμού τηλεόρασης, εγκατάστασης, τεχνικής υποστήριξης, λοιπές ευκολίες / υπηρεσίες και άλλες χρεώσεις, εφόσον δεν αναφέρεται ρητά στην Αίτηση της υπηρεσίας. Οι αμέσως ανωτέρω αναφερόμενες υπηρεσίες δεν αποτελούν ενσωματωμένες παροχές στο βασικό πάγιο των υπηρεσιών της Εταιρείας.

14. ΕΓΓΥΗΣΗ / ΑΝΩΤΑΤΟ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΟΡΙΟ

14.1 Η Εταιρεία δύναται πριν την έναρξη του Συμβολαίου ή/και καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του να ζητήσει από τον Συνδρομητή εγγύηση, το ποσό της οποίας δεν δύναται να ξεπερνάει τα εννιακόσια ευρώ (900€) για κάθε σύνδεση, εφόσον οι συνθήκες το απαιτούν (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά π.χ. ανακρίβεια ή παραπλάνηση στα στοιχεία του Συνδρομητή, ενδεικτικά μειωμένη πιστοληπτική ικανότητά του, δυστροπία ή καθυστέρηση πληρωμής των οφειλών του προς την Εταιρεία ή προς τρίτους, υπέρβαση του ανώτατου πιστωτικού ορίου, καθώς επίσης και της χρήσης Υπηρεσιών κατά τρόπο μη ενδεδειγμένο από την Εταιρεία). Επιπλέον, η Εταιρεία δύναται να αναπροσαρμόσει το ποσό της εγγύησης, κατά τη διάρκεια του Συμβολαίου σε περιπτώσεις που παρατηρηθεί αντισυμβατική συμπεριφορά ή σε περίπτωση αιφνίδιας αύξησης της χρήσης των παρεχόμενων προς το Συνδρομητή Υπηρεσιών.

14.2 Οι εγγυήσεις θα επιστρέφονται στο Συνδρομητή άτοκα μετά τη λήξη του Συμβολαίου του και εφόσον δεν εκκρεμούν σε βάρος του οικονομικές απαιτήσεις της Εταιρείας από οιαδήποτε αιτία. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να καλύπτει από το ποσό της εγγύησης κάθε ληξιπρόθεσμη και νόμιμα απαιτητή οφειλή του Συνδρομητή.

14.3 Η Εταιρεία δικαιούται να καταγγείλει το Συμβόλαιο και να διακόπτει άμεσα την παροχή των Υπηρεσιών στην περίπτωση, που ο Συνδρομητής δεν καταβάλλει την απαιτούμενη εγγύηση.

14.4 Η Εταιρεία, βάσει αντικειμενικών κριτηρίων, όπως ο τρόπος εξόφλησης, η παλαιότητα του Συνδρομητή, τυχόν προηγούμενη αντισυμβατική συμπεριφορά προς την Εταιρεία ή προς τρίτους, δικαιούται να καθορίζει και να αναπροσαρμόζει ένα ανώτατο πιστωτικό όριο χρήσης των Υπηρεσιών. Σε περίπτωση υπέρβασης του τιθέμενου πιστωτικού ορίου, η Εταιρεία δικαιούται είτε να διακόψει

προσωρινά ή οριστικά την παροχή Υπηρεσιών προς τον Συνδρομητή είτε να προβεί σε αναπροσαρμογή της εγγύησής του είτε να ζητήσει άμεση προκαταβολή ποσού έναντι του επόμενου λογαριασμού μέχρι του διπλάσιου κατά την στιγμή εκείνη ύψους της οφειλής του. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Συνδρομητή με τις ανωτέρω υποχρεώσεις η Εταιρεία δύναται να προβεί σε προσωρινή ή στην οριστική διακοπή των Υπηρεσιών.

15. ΠΑΡΟΧΗ ΕΚΠΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ

15.1 Η Εταιρεία ανάλογα με την εκάστοτε τιμολογιακή της πολιτική δύναται να παρέχει εκπτώσεις και επιδοτήσεις στον Συνδρομητή. Οι εκπτώσεις μπορεί να σχετίζονται με συνδυαστικά προγράμματα (κινητής/σταθερής/τηλεόρασης), με τον αριθμό των συνδέσεων (π.χ. οικογενειακά προγράμματα, εταιρικά προγράμματα), με τον χρόνο παραμονής στο δίκτυο της Εταιρείας κ.ά. Μορφές επιδότησης αποτελούν ενδεικτικά η παροχή έκπτωσης επί του παγίου, η επιδότηση κινητής συσκευής/τερματικού εξοπλισμού ή ο συνδυασμός αυτών, καθώς και η επιδότηση με τη χρήση WALLET για την οποία ισχύουν οι ακόλουθοι όροι:

15.2 Επιδότηση με χρήση WALLET

15.2.1 Στο πλαίσιο της επιδότησης με τη χρήση WALLET παρέχεται στον Συνδρομητή προς ανάλωση ένα χρηματικό ποσό, το οποίο ο τελευταίος μπορεί να εξαργυρώσει τμηματικά ή συνολικά σε κάποια από τα εξουσιοδοτημένα καταστήματα που του υποδεικνύει η Εταιρεία. Ο Συνδρομητής οφείλει να αξιοποιήσει το σχετικό ποσό της επιδότησης εντός δύο (2) μηνών από την υπογραφή του Συμβολαίου του, διαφορετικά αυτό θα διαγράφεται.

15.2.2 Ειδικά για τους Συνδρομητές Εταιρικών Προγραμμάτων ισχύουν τα ακόλουθα: Ο Συνδρομητής δύναται να αξιοποιήσει την επιδότηση είτε ως επιδότηση για την αγορά συσκευής συνολικά ή τμηματικά είτε ως έκπτωση παγίων είτε συνδυαστικά και με τους δύο παραπάνω τρόπους. Ο Συνδρομητής οφείλει επιλέξει πώς θα αξιοποιήσει το ποσό της επιδότησης μέχρι και την πάροδο της κατά το ήμισυ διάρκειας του Συμβολαίου του. Αν ο Συνδρομητής επιλέξει να κάνει χρήση της επιδότησης συνολικά ή τμηματικά για την απόδοση έκπτωσης στο πάγιό του, το ως άνω ποσό επιδότησης μειώνεται ποσοστιαία και πιστώνεται στον λογαριασμό του τμηματικά και ισόποσα από τον πρώτο λογαριασμό που θα εκδοθεί, μετά την υπόδειξη της ως άνω επιλογής του προς την Εταιρεία έως και την ημερομηνία λήξης του Συμβολαίου ή έως την ημερομηνία της επόμενης ανανέωσης ή αναβάθμισης αυτού. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν προβεί σε χρήση του ως άνω ποσού μέχρι και την πάροδο της κατά το ήμισυ διάρκειας του Συμβολαίου του με κάποιον από τους προβλεπόμενους τρόπους, το ποσό της συνολικής επιδότησης (ή το μέρος αυτής που δεν έχει αξιοποιηθεί) μειώνεται ποσοστιαία και εξαργυρώνεται αυτόματα σαν απόδοση έκπτωσης παγίου στον λογαριασμό του Συνδρομητή τμηματικά και ισόποσα μέχρι την ημερομηνία λήξης του Συμβολαίου η έως την ημερομηνία της επόμενης ανανέωσης ή αναβάθμισης αυτού.

15.3 Αν η επιδότηση δεν έχει αναλωθεί, η Εταιρεία δεν δεσμεύεται για τη μεταφορά ποσού επιδότησης σε άλλο πρόγραμμα που τυχόν επιλέξει ο Συνδρομητής. Σε περίπτωση αλλαγής προγράμματος πριν την πάροδο της ορισμένης διάρκειας, το εναπομείναν αναπόσβεστο ποσό επιδότησης συσκευής μεταβιβάζεται στο νέο Συμβόλαιο.

15.4 Σε περίπτωση επιδότησης για την απόκτηση τερματικού εξοπλισμού μετά την παράδοση του ως άνω εξοπλισμού στο Συνδρομητή, ο τελευταίος φέρει την αποκλειστική ευθύνη σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής του και υποχρεούται να εξοφλήσει κάθε οφειλόμενο ποσό μέχρι και την ολοσχερή απόσβεση της επιδότησης.

16. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ ΚΑΙ ΤΕΛΟΣ ΠΡΟΩΡΗΣ ΔΙΑΚΟΠΗΣ

16.1 Εφόσον έχει συμφωνηθεί ορισμένη διάρκεια για το Συμβόλαιο του Συνδρομητή, αυτή προβλέπεται στη Συνοπτική Σύμβαση και ο Συνδρομητής δεν δύναται να τερματίσει το Συμβόλαιό του αζημίως πριν την παρέλευση της ορισμένης αυτής διάρκειας. Σε περίπτωση καταγγελίας ή με οποιονδήποτε τρόπο λύσης του Συμβολαίου πριν την παρέλευση της ορισμένης διάρκειας, με εξαίρεση τις περιπτώσεις που χορηγείται εκ του νόμου δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας, ο Συνδρομητής οφείλει να καταβάλει τέλος πρόωρης διακοπής, το οποίο υπολογίζεται ως ακολούθως και απεικονίζεται σε σχετικό Πίνακα στο Συμβόλαιο του Συνδρομητή: Α) Εάν η διακοπή του Συμβολαίου γίνει εντός των δύο πρώτων μηνών, ο Συνδρομητής καταβάλει τα πάγια δύο (2) μηνών, πέραν των παγίων που αντιστοιχούν στο χρόνο παραμονής. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση συσκευής/τερματικού εξοπλισμού που αντιστοιχεί στο διάστημα για το οποίο δεν καταβάλλονται πάγια. Β) Εάν η διακοπή γίνει μετά τον 2ο μήνα του συμβολαίου, ο Συνδρομητής καταβάλει το ένα τέταρτο (1/4) του αθροίσματος των μηνιαίων παγίων για το μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας διάστημα μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης ορισμένου χρόνου. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση συσκευής/τερματικού εξοπλισμού που αντιστοιχεί στο διάστημα για το οποίο δεν καταβάλλονται πάγια, δηλαδή για τα τρία τέταρτα (3/4) του εναπομείναντος διαστήματος/μηνών, από τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας, μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης.

16.2 Στην περίπτωση παροχής δέσμης υπηρεσιών που περιλαμβάνουν υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο ή υπηρεσία διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών, εάν ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα καταγγελίας για οποιοδήποτε στοιχείο της δέσμης πριν από τη λήξη της συμφωνημένης διάρκειας της σύμβασης, λόγω αδυναμίας συμμόρφωσης με τη σύμβαση ή αδυναμίας παροχής, ο Συνδρομητής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση όσον αφορά όλα τα στοιχεία της δέσμης.

16.3 Μετά την πάροδο της ελάχιστης ορισμένης διάρκειας, το Συμβόλαιο καθίσταται αορίστου χρόνου και ο Συνδρομητής δύναται να το καταγγείλει οποτεδήποτε αζημίως. Επιπλέον, μετά την τροπή του Συμβολαίου σε αορίστου χρόνου, η Εταιρεία δύναται να αναπροσαρμόζει το πάγιο του Συνδρομητή.

16.4 Το αίτημα του Συνδρομητή για διακοπή των υπηρεσιών υλοποιείται εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από τη σχετική ειδοποίηση της Εταιρείας, εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά.

17. ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

17.1 Σε περίπτωση μη τήρησης των προβλεπόμενων στην παρούσα υποχρεώσεων του Συνδρομητή, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά σε περίπτωση μη έγκαιρης εξόφλησης του λογαριασμού εντός της αναγραφόμενης σε αυτόν ημερομηνίας λήξης, η Εταιρεία δικαιούται να προβεί μονομερώς σε προσωρινή διακοπή των Υπηρεσιών μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτόν σχετικής ειδοποίησης μέσω του λογαριασμού του. Για Συνδρομητές που διατηρούν περισσότερες της μίας συνδέσεις, η ανωτέρω διακοπή, εφόσον τούτο είναι τεχνικώς εφικτό, περιορίζεται μόνο στη συγκεκριμένη σύνδεση, για την οποία δεν πραγματοποιήθηκε εξόφληση. Κατά τη διάρκεια προσωρινής διακοπής παροχής της Υπηρεσίας, ο Συνδρομητής δύναται να αιτηθεί την οριστική διακοπή του από το δίκτυο της Εταιρείας, καταγγέλλοντας το συμβόλαιό του.

17.2 Σε περίπτωση ανεξόφλητων λογαριασμών, η Εταιρεία δικαιούται, εάν η ειδοποίηση της προηγούμενης παραγράφου δε φέρει κανένα αποτέλεσμα, να προβεί σε μόνιμη διακοπή των Υπηρεσιών προς τον Συνδρομητή μετά την πάροδο εξήντα (60) ημερών, από την επιβολή της προσωρινής φραγής. Για Συνδρομητές που διατηρούν περισσότερες της μίας συνδέσεις, η ανωτέρω μόνιμη διακοπή, εφόσον τούτο είναι τεχνικώς εφικτό, περιορίζεται μόνο στη συγκεκριμένη σύνδεση, για την οποία δεν πραγματοποιήθηκε εξόφληση. Μόνιμη διακοπή επέρχεται επίσης σε περίπτωση που ο Συνδρομητής υπερβεί το εκάστοτε πιστωτικό όριο και δεν προβεί σε άμεση προκαταβολή ποσού έναντι ή

σε άμεση αναπροσαρμογή της εγγύησης, σύμφωνα με την παράγραφο 14.4 των παρόντων όρων.

17.3 Η Εταιρεία μπορεί να προβεί σε άμεση οριστική διακοπή των Υπηρεσιών χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση σε διαπιστωμένες περιπτώσεις απάτης, σε περιπτώσεις επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ή μη εξόφλησης λογαριασμών, καθώς και σε κάθε άλλη περίπτωση που ο Συνδρομητής παραβιάζει του παρόντες όρους, οι οποίοι θεωρούνται όλοι ουσιώδεις. Επιπλέον, η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει άμεσα το Συμβόλαιο σε περίπτωση κήρυξης του Συνδρομητή σε κατάσταση πτώχευσης ή παύσης πληρωμών ή άλλης παρόμοιας κατάστασης, θέσης του υπό καθεστώς διάλυσης, εκκαθάρισης, αναγκαστικής διαχείρισης, υπαγωγής σε οιαδήποτε διαδικασία του πτωχευτικού κώδικα ή στις διατάξεις του νόμου 3869/2010 για τη ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις, καθώς και σε κάθε περίπτωση που ο Συνδρομητής καταστεί αφερέγγυος.

17.4 Η Εταιρεία υποχρεούται να διακόψει άμεσα την παροχή των Υπηρεσιών σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας ταυτότητας Συνδρομητή, κατόπιν σχετικής ενημέρωσής της από αυτόν.

17.5 Ο Συνδρομητής βαρύνεται με όλα τα οφειλόμενα πάγια τέλη μέχρι την οριστική διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στους παρόντες όρους ή στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Σε περίπτωση, που συντρέχει κάποια από τις περιπτώσεις της παραγράφου 3 ανωτέρω και διαπιστώνεται παραβίαση εκ μέρους του Συνδρομητή των υποχρεώσεών του, η Εταιρεία, πέραν της άμεσης και αζήμιας καταγγελίας του Συμβολαίου, δύναται να αξιώσει από τον Συνδρομητή την αποκατάσταση κάθε ζημίας της, επιπλέον των οφειλόμενων παγίων και λοιπών τελών, με κάθε νόμιμο μέσο.

17.6 Σε περίπτωση οριστικής διακοπής των υπηρεσιών λόγω μη εκπλήρωσης από μέρους του Συνδρομητή των οικονομικών του υποχρεώσεων έναντι της Εταιρείας, δεν υπογράφεται νέο Συμβόλαιο με το Συνδρομητή, πριν την οριστική διεκπεραίωση των οικονομικών του υποχρεώσεων προς την Εταιρεία.

17.7 Ειδικά και ανεξαρτήτως των ανωτέρω, στην περίπτωση που οποιαδήποτε σύνδεση πραγματοποιεί μηδενική εξερχόμενη και εισερχόμενη κίνηση σε οποιοδήποτε είδος χρήσης για συνεχές χρονικό διάστημα μεγαλύτερο ή ίσο των δώδεκα (12) μηνών, η Εταιρεία δύναται να προβαίνει σε οριστική διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών, χωρίς οικονομική επιβάρυνση του Συνδρομητή.

17.8 Σε οποιαδήποτε περίπτωση διακοπής των υπηρεσιών, ο Συνδρομητής μπορεί να αιτηθεί να ενεργοποιηθεί ξανά η σύνδεσή του στο δίκτυο της Εταιρείας ή άλλου παρόχου, εντός διαστήματος έξι (6) μηνών, μετά την ημερομηνία της διακοπής. Με την πάροδο της εν λόγω προθεσμίας των έξι (6) μηνών, ο Συνδρομητής δεν θα έχει πλέον το δικαίωμα επανενεργοποίησης της σύνδεσής του.

17.9 Η Εταιρεία δύναται να διακόψει τις παρεχόμενες προς τον Συνδρομητή υπηρεσίες χωρίς να συντρέχει υπαιτιότητά του και χωρίς την προηγούμενη τήρηση προθεσμίας με άμεση ισχύ και μόνο σε περίπτωση ανωτέρας βίας ή εξαιτίας συνδρομής άλλου σπουδαίου λόγου, όπως σε περίπτωση αφαίρεσης, ακύρωσης, μερικής ή ολικής ανάκλησής της άδειας χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων που έχει εκχωρηθεί στην Εταιρεία από την Ε.Ε.Τ.Τ. για τη λειτουργία του Δικτύου κινητής τηλεφωνίας.

18.ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΟΦΕΙΛΩΝ

18.1 Όσες χρεώσεις προκύπτουν από την ακύρωση/καταγγελία/διακοπή του Συμβολαίου αποτυπώνονται σε σχετικό τιμολόγιο, το οποίο θα πρέπει να εξοφληθεί από τον Συνδρομητή εντός (30) ημερών από την έκδοσή του. Μετά την πάροδο των εν λόγω τριάντα ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου (δήλη ημέρα), αυτό καθίσταται ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

18.2 Σε κάθε περίπτωση ακύρωσης/ καταγγελίας/ διακοπής του Συμβολαίου, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μεταφέρει το ληξιπρόθεσμο υπόλοιπο του λογαριασμού του Συνδρομητή σε οποιοδήποτε άλλο Συμβόλαιο έχει συναφθεί μεταξύ αυτού και της Εταιρείας κατόπιν σχετικής πρότερης ενημέρωσης του Συνδρομητή με κάθε πρόσφορο τρόπο. Η Εταιρεία διατηρεί κάθε δικαίωμα επιδίωξης είσπραξης των οφειλών με κάθε νόμιμο τρόπο.

18.3 Σε περίπτωση που μετά την έκδοση εκκαθαριστικού λογαριασμού προκύψει πιστωτικό υπόλοιπο υπέρ του Συνδρομητή, το υπόλοιπο αυτό συμψηφίζεται με τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές αυτού προς την Εταιρεία από άλλη αιτία. Σε περίπτωση που δεν υφίστανται άλλες οφειλές, το πιστωτικό υπόλοιπο επιστρέφεται στον Συνδρομητή, χωρίς να απαιτείται η υποβολή ειδικής προς τούτο αίτησης. Η επιστροφή γίνεται το αργότερο, εντός δύο (2) μηνών και μέσω του ίδιου μέσου που ο Συνδρομητής έχει δηλώσει ότι θα πληρώνει τους λογαριασμούς του, εκτός και εάν ο Συνδρομητής δηλώσει διαφορετικά. Εάν ο Συνδρομητής δεν έχει δηλώσει συγκεκριμένο μέσο πληρωμής, ενημερώνεται μέσω του εκκαθαριστικού λογαριασμού για τους τρόπους επιστροφής του πιστωτικού υπολοίπου. Τυχόν κόστος για την επιστροφή του πιστωτικού υπολοίπου σε τραπεζικό λογαριασμό επιβαρύνει τον Συνδρομητή.

19. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΕΡΙΑΓΩΓΗΣ

19.1 Ως Υπηρεσίες Διεθνούς Περιαγωγής (Roaming) νοούνται οι Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, που παρέχουν τη δυνατότητα στον Συνδρομητή να χρησιμοποιεί δίκτυα παρόχων του εξωτερικού, ενόσω βρίσκεται εκτός Ελλάδας. Διευκρινίζεται ότι δυνατότητα περιαγωγής δεν παρέχεται για τα τις υπηρεσίες Home Internet και Office Internet.

20. ΟΡΟΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

20.1 Υπηρεσία Home Internet και Office Internet

20.1.1 Για την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας απαιτείται η χρήση τερματικού εξοπλισμού, στον οποίο συνδέεται η κάρτα SIM, την οποία ο Συνδρομητής προμηθεύεται από την Εταιρεία. Διευκρινίζεται ότι, εκτός κι αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά ο τερματικός εξοπλισμός αποτελεί ιδιοκτησία της Εταιρείας και παραμένει στην κυριότητα της τελευταίας καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του Συμβολαίου.

Ο Συνδρομητής δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει τον τερματικό εξοπλισμό αποκλειστικά και μόνο για τη χρήση της Υπηρεσίας και μόνο για όσο χρονικό διάστημα αυτή παρέχεται σε αυτόν. Σε περίπτωση χρήσης από τον Συνδρομητή διαφορετικού τερματικού εξοπλισμού από αυτόν που του χορηγεί η Εταιρεία, η τελευταία δεν ευθύνεται για την τεχνική υποστήριξή αυτού και δεν δεσμεύεται για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, στο μέτρο που αυτή επηρεάζεται από τον εξοπλισμό του Συνδρομητή. Σημειώνεται ότι αναφορικά με την υπηρεσία FWA, εξοπλισμός θεωρείται τόσο ο εσωτερικός όσο και ο εξωτερικός εξοπλισμός που έχει εγκατασταθεί και παραδοθεί με τη μορφή χρησιδανείου στον συνδρομητή.

20.1.2 Ο Συνδρομητής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τον τρόπο χρήσης της Υπηρεσίας και δηλώνει ότι θα την χρησιμοποιεί σύννομα, απέχοντας από οποιαδήποτε παράνομη δραστηριότητα όπως η ανταλλαγή/διακίνηση παράνομου περιεχομένου και γενικότερα περιεχομένου το οποίο παραβιάζει οποιονδήποτε εκάστοτε ισχύοντα κανόνα δικαίου και ιδίως πνευματικά δικαιώματα τρίτων. Επίσης, ο Συνδρομητής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ασφάλεια λειτουργίας του Η/Υ σύνδεσής του στο διαδίκτυο καθώς και του τυχόν εταιρικού δικτύου του (LAN).

Ο Συνδρομητής δεσμεύεται ότι δεν θα κάνει χρήση της Υπηρεσίας μεταξύ άλλων και για την αποστολή μη ζητηθεισών ή/και μεγάλου αριθμού μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) για σκοπούς εμπορικής προώθησης προϊόντων ή Υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς προς λίστες παραληπτών και χωρίς τη ρητή συγκατάθεσή τους (spamming), ή χρήση διαδικτύου με σκοπό την παρεμπόδιση της λειτουργίας αυτού ή της χρήσης του από τρίτους.

20.1.3 Η Εταιρεία δε φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για τη χρήση της Υπηρεσίας από τον Συνδρομητή και επιφυλάσσεται παντός νομίμου δικαιώματός της σε περίπτωση παραβίασης από τον Συνδρομητή των ως άνω όρων χρήσης. Η Εταιρεία δε φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία προκληθεί στο Συνδρομητή ή σε οποιοδήποτε τρίτο από τη χρήση της Υπηρεσίας.

20.2 Υπηρεσία Home Internet και Office Internet Η Υπηρεσία αφορά τα Προγράμματα Home Internet για ιδιώτες συνδρομητές και Office Internet για εταιρικούς συνδρομητές.

20.2.1 Το Πρόγραμμα περιλαμβάνει αποκλειστικά υπηρεσίες φωνής (εισερχόμενες / εξερχόμενες κλήσεις) και υπηρεσίες δεδομένων σε σταθερή θέση, αμφότερες μέσω του κινητού δικτύου της Εταιρείας. Διευκρινίζεται ότι δεν παρέχονται υπηρεσίες αποστολής ή λήψης μηνυμάτων (SMS, MMS κ.ο.κ.). Ο Συνδρομητής δεν έχει το δικαίωμα να αλλάζει το Πρόγραμμα, στο οποίο εντάχθηκε κατ' επιλογήν του με το συμβόλαιό του.

20.2.2 Για την παροχή των υπηρεσιών του Προγράμματος η Εταιρεία παραχωρεί στο Συνδρομητή τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό (οικιακό router ή άλλον πρόσφορο εξοπλισμό στο εξής «Εξοπλισμός») στον οποίο συνδέεται η κάρτα SIM, που ο Συνδρομητής προμηθεύεται από την Εταιρεία. Διευκρινίζεται ότι, εκτός κι αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά ο Εξοπλισμός αποτελεί ιδιοκτησία της Εταιρείας και παραμένει στην κυριότητα της τελευταίας καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης. Ο Εξοπλισμός είναι συμβατός αποκλειστικά με το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της Εταιρείας και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο δίκτυο άλλης εταιρείας ή με άλλη τεχνολογία. Σε περίπτωση καταγγελίας του Συμβολαίου του ο Συνδρομητής υποχρεούται να επιστρέφει τον Εξοπλισμό στην Εταιρεία εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών με τρόπο και σε τόπο που θα του γνωστοποιείται από την τελευταία και στην κατάσταση στην οποία τον παρέλαβε, εξαιρουμένης της φθοράς αυτού που προκύπτει από τη συνήθη χρήση που έχει πραγματοποιηθεί. Σε διαφορετική περίπτωση, ο Συνδρομητής θα επιβαρυνθεί με ανάλογο ποσό για τη διατήρησή του.

20.2.3 Για την παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης και επιδιόρθωσης βλαβών, η Εταιρεία δύναται να αποκτά απομακρυσμένη πρόσβαση στον Εξοπλισμό του Συνδρομητή. Η απομακρυσμένη πρόσβαση θα εκτελείται αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της επισκόπησης της λειτουργίας του Εξοπλισμού, της αυτόματης ή μη υποστήριξης και παραμετροποίησης αυτού, καθώς και της αυτόματης ενημέρωσης του λογισμικού του Εξοπλισμού. Κατά την απομακρυσμένη πρόσβαση η Εταιρεία συλλέγει και επεξεργάζεται αποκλειστικά και μόνο δεδομένα στατιστικού χαρακτήρα, που αφορούν στις επιδόσεις του Εξοπλισμού. Τα εν λόγω δεδομένα περιορίζονται στο μέτρο που είναι αναγκαίο για την εκτέλεση των παραπάνω σκοπών. Η αποθήκευσή τους διαρκεί μόνο για το χρονικό διάστημα, που είναι απαραίτητο για την επιδίωξη των παραπάνω σκοπών, το οποίο πάντως δεν ξεπερνά τις είκοσι τέσσερις (24) ώρες. Η πρόσβαση γίνεται από ειδικά εξουσιοδοτημένο και εκπαιδευμένο προσωπικό της Εταιρείας. Σε κάθε περίπτωση, η απομακρυσμένη πρόσβαση περιορίζεται αποκλειστικά και μόνο στον Εξοπλισμό, δεν επεκτείνεται επ' ουδενί στην τερματική συσκευή του Συνδρομητή. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του προς την Εταιρεία για την απομακρυσμένη πρόσβασή της στον Εξοπλισμό, η Εταιρεία δε θα φέρει καμία υποχρέωση απέναντι στο Συνδρομητή για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και επιδιόρθωσης βλαβών.

20.2.4 Σε περίπτωση βλαβών ή ελαττωμάτων ο Συνδρομητής οφείλει να επιστρέφει τον Εξοπλισμό στην Εταιρεία για επισκευή με τρόπο και σε τόπο που θα του γνωστοποιείται από την τελευταία. Η Εταιρεία ακολούθως αποστέλλει τον Εξοπλισμό στον επίσημο αντιπρόσωπο για την επισκευή του. Εάν η επισκευή του Εξοπλισμού δεν είναι δυνατή, η Εταιρεία θα τον αντικαταστήσει με εξοπλισμό ίδιο ή ισοδύναμο. Σε καμία περίπτωση, η Εταιρεία δεν δεσμεύεται για την αντικατάσταση του Εξοπλισμού με άλλον ίδιου μοντέλου και ίδιας μάρκας. Κατά το χρόνο επιδιόρθωσης του εξοπλισμού/εξέτασης τυχόν τεχνικού ο προβλήματος αυτού, η Εταιρεία δύναται να χορηγεί στον Συνδρομητή άλλον εξοπλισμό σε προσωρινή αντικατάσταση του πρώτου. Αν δεν ακολουθηθεί η περιγραφόμενη εδώ διαδικασία, η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για επισκευές που πραγματοποιούνται από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα και χωρίς τη διαμεσολάβηση της ιδίας. Γενικώς, η Εταιρεία δεν ευθύνεται για την καλή λειτουργία του Εξοπλισμού και η ευθύνη της περιορίζεται αποκλειστικά και μόνο στην επιδιόρθωση ή την αντικατάστασή του κατά τα ανωτέρω. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής χρησιμοποιήσει αντί του Εξοπλισμού, που του χορήγησε η Εταιρεία, δικό του τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό για την παροχή των υπηρεσιών του Προγράμματος, η Εταιρεία δεν ευθύνεται για την τεχνική υποστήριξή αυτού και δεν δεσμεύεται για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, στο μέτρο που αυτή επηρεάζεται από τον εξοπλισμό του Συνδρομητή.

20.2.5 Η χρήση των ενσωματωμένων στο Πρόγραμμα δεδομένων πρέπει να γίνεται από σταθερή θέση εντός Ελλάδος. Για τη συγκεκριμένη διεύθυνση εγκατάστασης ελέγχεται η διαθεσιμότητα δικτύου από την Εταιρεία. Πέραν από την ενσωματωμένη στο Πρόγραμμα χρήση, ο Συνδρομητής δύναται επίσης να λαμβάνει επιπρόσθετα πακέτα δεδομένων. Η ενσωματωμένη χρήση, ισχύει για την εκάστοτε περίοδο τιμολόγησης και δεν μεταφέρεται στην επόμενη.

20.2.6 Διευκρινίζεται ότι ο Συνδρομητής δεν έχει δικαίωμα να μεταπωλεί και να παραχωρεί καθ' οποιονδήποτε τρόπο σε τρίτο νομικό ή φυσικό πρόσωπο τον Εξοπλισμό ή τη χρήση αυτού, προκειμένου να επωφεληθεί ο ίδιος ή τρίτο πρόσωπο. Δεσμεύεται επίσης ότι θα χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες σύμφωνα με τους παρόντες όρους και τις οδηγίες της Εταιρείας.

20.2.7 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να φυλάσσει και να προστατεύει τον Εξοπλισμό, πραγματοποιώντας τη συνήθη χρήση αυτού. Επιπλέον, φέρει την αποκλειστική ευθύνη σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής του Εξοπλισμού και υποχρεούται να εξοφλήσει κάθε οφειλόμενο από τη Σύμβαση ποσό, ενώ επίσης επιβαρύνεται με ανάλογο ποσό για την αντικατάστασή του.

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ULTRA WI-FI ~~MESH~~

20.3 Υπηρεσία Ultra Wi-Fi ~~Mesh~~

20.3.1 Η υπηρεσία Ultra Wi-Fi ~~Mesh~~ (εφεξής η «Υπηρεσία») επιτρέπει τη δυνατότητα για βελτίωση κάλυψης Wi-Fi στον χώρο εγκατάστασης του Πελάτη. Η βελτίωση της Wi-Fi κάλυψης υλοποιείται με την προσθήκη κατάλληλου Mesh εξοπλισμού (εφεξής «Εξοπλισμός») στον χώρο του Πελάτη, προκειμένου να δημιουργηθούν πολλαπλές πηγές συνδεσιμότητας στον χώρο του Πελάτη, πέρα από τον δρομολογητή (router) της βασικής υπηρεσίας. Απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση της Υπηρεσίας είναι ο Πελάτης να έχει ενεργοποιήσει το Wi-Fi στη συσκευή του και να συνδεθεί στο αντίστοιχο Wi-Fi δίκτυο.

20.3.2 Η Υπηρεσία παρέχεται μόνο στη διεύθυνση στην οποία είναι ενεργοποιημένη η υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας και Internet ή Σταθερής Ασύρματης Πρόσβασης (FWA) και δεν μπορεί να μεταφερθεί σε διαφορετική διεύθυνση.

20.3.3 Η Υπηρεσία προϋποθέτει να διαθέτει ο Πελάτης ενεργή σύνδεση σταθερής τηλεφωνίας και Internet ή Σταθερής Ασύρματης Πρόσβασης (FWA) με την Εταιρεία.

20.3.4 Η Εταιρεία παραχωρεί με τη μορφή του χρησιδανείου, τον αναγκαίο ~~Mesh~~ εξοπλισμό ~~(εφεξής «Εξοπλισμός»)~~ για την Υπηρεσία στον Πελάτη. Η Εταιρεία προβαίνει σε ειδική εγκατάσταση του Εξοπλισμού της Υπηρεσίας στον χώρο του Πελάτη με δική της δαπάνη.

20.3.5 Εφαρμόζεται τέλος ενεργοποίησης, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα https://nova.gr/eksipiretisi-pelatwn/timokatalogoi.

20.3.6 Η Υπηρεσία χρεώνεται μηνιαίως στον λογαριασμό που λαμβάνει ο Πελάτης για τις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες που του παρέχει η Εταιρεία. **20.3.7** Ο Πελάτης δεν δικαιούται να επεμβαίνει με οποιοδήποτε τρόπο ή μέσο στον παραχωρούμενο εξοπλισμό που εξυπηρετεί τη λειτουργία της Υπηρεσίας, φέρει δε την πλήρη ευθύνη σε περίπτωση τέτοιας επεμβάσεως. Σε περίπτωση βλάβης ή/και καταστροφής του παραχωρούμενου εξοπλισμού που οφείλεται σε

υπαιτιότητα (ελαφρά και βαριά αμέλεια, κάθε βαθμός δόλου) του Πελάτη, επιβαρύνεται με το τέλος φθοράς ~~Mesh~~ εξοπλισμού, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα https://nova.gr/eksipiretisi-pelatwn/ timokatalogoi.

20.3.8 Η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για βλάβες, πλημμελή παροχή υπηρεσιών ή μη παροχή υπηρεσιών που οφείλονται σε επέμβαση ή ρύθμιση του εξοπλισμού που εξυπηρετεί την παροχή της Υπηρεσίας από μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ή σε οποιαδήποτε άλλη πράξη του Πελάτη.

20.3.9 Με τη με οποιονδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της σύμβασης των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και Internet ή Σταθερής Ασύρματης Πρόσβασης (FWA) του Πελάτη με την Εταιρεία, ή παύση της Υπηρεσίας μετά από αίτημα του Πελάτη, ο εξοπλισμός επιστρέφεται εντός τριάντα (30) ημερών στην Εταιρεία με επιμέλεια του Πελάτη και στην κατάσταση που παρελήφθη με όλα τα παρελκόμενα που περιείχε κατά την αρχική παραλαβή, εξαιρουμένης της φθοράς από συνήθη χρήση, άλλως επιβάλλεται τέλος μη επιστροφής ή φθοράς εξοπλισμού, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα https:// nova.gr/eksipiretisi-pelatwn/timokatalogoi.

20.3.10 Η απενεργοποίηση της Υπηρεσίας δεν συνεπάγεται αυτόματη απενεργοποίηση των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και Internet του Πελάτη ή Σταθερής Ασύρματης Πρόσβασης (FWA).

21. ΕΚΧΩΡΗΣΗ/ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ

21.1 Οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που απορρέουν από το Συμβόλαιο του Συνδρομητή δεν επιτρέπεται να μεταβιβάζονται ή να εκχωρούνται από τον Συνδρομητή χωρίς την έγγραφη έγκριση της Εταιρείας και χωρίς να έχει εξοφλήσει πλήρως ο Συνδρομητής τις μέχρι τότε οφειλές του.

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

22. ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΕΣ ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ

22.1 Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης διαθέτει σύνδεση κινητής τηλεφωνίας και υπηρεσίες ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΚΑΙ INTERNET ΜΕΣΩ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΑΣΥΡΜΑΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ της Εταιρείας καταχωρισθείσες στον ίδιο Αριθμό Φορολογικού Μητρώου και έχει επιλέξει να λαμβάνει ενιαίο λογαριασμό, τότε ο Πελάτης δικαιούται να επωφεληθεί ειδικής προσφοράς λαμβάνοντας έκπτωση (σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο ο οποίος είναι διαθέσιμος και στον δικτυακό τόπο της Εταιρείας), είτε στο μηνιαίο πάγιο τέλος του οικονομικού προγράμματος της Εταιρείας κινητής ή / και ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΚΑΙ INTERNET ΜΕΣΩ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΑΣΥΡΜΑΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ είτε επί του ποσού παγίου που προκύπτει μετά την εφαρμογή τυχόν ήδη εφαρμοσθέντων εκπτώσεων. Οι παρόντες ειδικότεροι όροι από κοινού με τις Αιτήσεις Σύνδεσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Πελάτη, καθορίζουν τους όρους & τις προϋποθέσεις χρήσης της υπηρεσίας α) μηνιαίου συγκεντρωτικού Λογαριασμού (εφεξής: Ενιαίος Λογαριασμός) και β) χρήσης της έκπτωσης είτε επί των βασικών χρεώσεων του οικονομικού προγράμματος κινητής τηλεφωνίας είτε επί των χρεώσεων που προκύπτουν μετά την εφαρμογή πιθανών προγενέστερων εκπτώσεων σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο και την εμπορική πολιτική της Εταιρίας (εφεξής για τους σκοπούς του παρόντος άρθρου: «Υπηρεσία»). Οι ως άνω εκπτώσεις παρέχονται κατ' εξαίρεση και μόνο στο πλαίσιο της ως άνω συνδυασμένης χρήσης.

22.2 Η έκπτωση θα ισχύει για το διάστημα που ο Πελάτης παραμένει εγγεγραμμένος στα οικονομικά προγράμματα των ως άνω υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, που ορίζει η προσφορά και τα οποία αναγράφονται στον επίσημο τιμοκατάλογο/δικτυακό τόπο της Εταιρείας στη διεύθυνση www.nova.gr/eksipiretisi-pelatwn.

22.3 Ο Πελάτης προκειμένου να κάνει χρήση της Υπηρεσίας Ενιαίου Λογαριασμού θα πρέπει οι δηλωθείσες στην παρούσα συνδέσεις του στο δίκτυο της Εταιρείας, να είναι ενεργές κατά το μήνα τιμολόγησης και να έχουν καταχωριστεί στα στοιχεία του Πελάτη (Ονοματεπώνυμο, αρ. ΑΔΤ, ΑΦΜ).

22.4 Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι, σε περίπτωση μη τήρησης των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη Σύμβαση, όπως ενδεικτικά η μη έγκαιρη εξόφληση του συνόλου του λογαριασμού των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των ως άνω συνδέσεων (κινητή, σταθερή και Internet), εντός της αναγραφόμενης σε αυτόν ημερομηνία λήξης, η Εταιρεία δικαιούται να προβεί σε προσωρινή και κατόπιν μόνιμη διακοπή όλων των Υπηρεσιών του ενιαίου λογαριασμού και της έκπτωσης, σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους των Αιτήσεων Σύνδεσης στο Δίκτυο παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, όπως ισχύουν. Σε περίπτωση μερικής εξόφλησης του ενιαίου λογαριασμού συμφωνείται ρητώς από τα συμβαλλόμενα μέρη ότι, ο Πελάτης καθίσταται υπερήμερος για την οφειλή του και ως εκ τούτου δεν θα του παρέχεται για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα η έκπτωση, συνεπαγόμενων των συνεπειών, που κατά νόμο προβλέπονται, αναφορικά με την προσωρινή/μόνιμη διακοπή του συνόλου των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Σε κάθε περίπτωση, η ανωτέρω περιγραφόμενη διακοπή, εφόσον είναι τεχνικώς εφικτό, περιορίζεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία, για την οποία δεν γίνεται εξόφληση.

22.5 Η παροχή της Υπηρεσίας με Συνδυαστική Έκπτωση κατά τα ανωτέρω προϋποθέτει την ένταξη και διατήρηση σε αυτή όλων των ενεργών συνδέσεων του Πελάτη. Η Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού, εφόσον δεν συνδέεται με την εκπτωτική προσφορά στο πάγιο κινητής τηλεφωνίας, δύναται να παρέχεται και δίχως την ένταξη υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας.

22.6 Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει εγγραφεί στην Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Λογαριασμού συμπληρώνοντας το αντίστοιχο πεδίο στην μπροστινή όψη της παρούσας, οι δηλωμένες στην παρούσα συνδέσεις του, θα εμφανιστούν αυτόματα και στην Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Λογαριασμού.

22.7 Σε περίπτωση που ο Πελάτης αιτηθεί αλλαγή προσωπικών δεδομένων /μεταβίβαση/αίτηση φορητότητας, ακύρωση, για οποιαδήποτε εκ των ανωτέρω συνδέσεων, η Συνδυαστική Έκπτωση και η Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού θα παύει να ισχύει για τις συνδέσεις αυτές.

22.8 Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης από την Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού, κατόπιν έγκαιρης ενημέρωσης της Εταιρείας.

22.9 Η Εταιρία διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης ή κατάργησης της Υπηρεσίας, με προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη 1 μήνα προ της εφαρμογής της κατάργησης, ενώ ο Πελάτης θα έχει το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης για διάστημα δύο μηνών από τη θέση σε εφαρμογή της αλλαγής. Η υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού παρέχεται εφόσον είναι τεχνικά διαθέσιμη. Ο Πελάτης αποδέχεται πως η συγκεκριμένη υπηρεσία δύναται να ενεργοποιηθεί μόλις καταστεί τεχνικά διαθέσιμη.

23. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

Η Εταιρεία επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να τροποποιεί μονομερώς τους παρόντες όρους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Ειδικότερα, η Εταιρεία ενημερώνει προσηκόντως τον Συνδρομητή με τους εκάστοτε προβλεπόμενους στον Γενικό Κανονισμό Αδειών τρόπους τουλάχιστον ένα (1) μήνα τη θέση σε εφαρμογή των σχετικών τροποποιήσεων. Σε περίπτωση που η τροποποίηση των παρόντων όρων κρίνεται δυσμενής για τον Συνδρομητή και δεν εμπίπτει σε μία από τις προβλεπόμενες στον Κανονισμό Γενικών Αδειών εξαιρέσεις, αυτός δύναται να καταγγείλει αζημίως το Συμβόλαιό του οποτεδήποτε λάβει γνώση για τη σχετική τροποποίηση έως και δύο (2) μήνες, από τη θέση της τροποποίησης σε ισχύ.

24. 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 καθ' ύλην αρμόδια δικαστήρια της πόλης, στην οποία έχει την κατοικία του ο Συνδρομητής ή του τόπου κατάρτισης του συμβολαίου.

Δηλώνω υπεύθυνα ότι έλαβα γνώση και αποδέχομαι τα όσα αναγράφονται στο Συμβόλαιό μου, στους παρόντες Γενικούς Όρους Σύνδεσης, σε τυχόν επισυναπτόμενα Παραρτήματα, καθώς και στον Τιμοκατάλογο της Εταιρείας διαθέσιμο στην ιστοσελίδα https://www.nova.gr/.

Τέλος, δηλώνω υπεύθυνα ότι όλα τα στοιχεία και δηλώσεις μου που τίθενται επί του Συμβολαίου μου είναι ακριβή και αληθή και τα αποδέχομαι ανεπιφύλακτα. Επίσης, δηλώνω ότι, σε περίπτωση που ο Χρήστης του τερματικού εξοπλισμού και λήπτης των υπηρεσιών της Εταιρείας είναι διαφορετικό πρόσωπο, τον έχω ενημερώσει προσηκόντως για όλες τις εκατέρωθεν υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από την παρούσα τις οποίες και αποδέχεται.

Ημερομηνία Ο Συνδρομητής-Υπογραφή

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1. Υπεύθυνος Επεξεργασίας

Τα στοιχεία της Εταιρείας μας 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. Διακριτικός Τίτλος: NOVA Μ.Α.Ε.

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

ΑΦΜ: 099936189 ΔΟΥ: ΦΑΕ Αθηνών και τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) της εταιρείας μας είναι: Έδρα: Λ. Αθηνών 106, Αθήνα, ΤΚ. 104 42 Email: 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. 876/7Β/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.

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 τηςΕταιρείας.

xi. Για την καταχώρηση 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 σε υπηρεσίες Τηλεφωνικών Καταλόγων.

xii. 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.

xiii. 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.).

xiv. Για τον προσυμβατικό - προληπτικό πιστοληπτικό έλεγχο.

xv. 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.

xvi. Για την συμμόρφωση της Εταιρείας με αιτήματα δημοσίων αρχών.

xvii. Για λόγους που αφορούν τη διερεύνηση, διαπίστωση και δίωξη εγκλημάτων, κατόπιν αιτήματος των αρμόδιων αρχών. xviii. 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.

e. 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.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

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

Νομικές Βάσεις	Σκοποί επεξεργασίας
Συγκατάθεση Υποκειμένου	x.
Εκτέλεση της σύμβασης	i, ii, iii, iv, v, vii.
Συμμόρφωση με έννομη υποχρέως	iii, v, ix, xi, xii, xv, xvi, xvii, xviii.
Εννομο συμφέρον εταιρείας ή τρίτου	vi, vii, viii, xii, xiii, xiv.

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), αριθμός βρόχου και λοιπά δεδομένα τεχνικής φύσεως για τους συνδρομητές σταθερής.

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 την Εταιρεία, η εγγραφή και απεγγραφή από το Μητρώο του άρθρου 11 και από τον Ενιαίο Τηλεφωνικό Κατάλογο ή τους Τηλεφωνικούς Καταλόγους που διαχειρίζεται η Εταιρεία. 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 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 δικαιόχρησης, 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. Η λίστα με τις συνεργαζόμενες με την Εταιρεία εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, βρίσκεται αναρτημένη στον ακόλουθο σύνδεσμο www.nova.gr/politikes-oroi/politiki-prosta-siasprosopikon-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, η Εταιρεία 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.), η δικτυακή πύλη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και σε υπηρεσίες αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, (κατόπιν κλήσης για παράδειγμα του συνδρομητή στο 112). Περαιτέρω, η Εταιρεία δύναται να επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα συνδρομητών της που έχουν καταχωρηθεί στις παραπάνω πλατφόρμες, προκειμένου να επιβεβαιώσει την ταυτότητά τους, καθώς και την ιδιότητά τους ως επαγγελματιών, συμμορφούμενη με τις νόμιμες υποχρεώσεις της. Διευκρινίζεται ότι στο πλαίσιο του του προσυμβατικού ελέγχου, η Εταιρεία δύναται να αναζητά και να λαμβάνει στοιχεία που αφορούν την πιστοληπτική ικανότητα των συνδρομητών 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 (200€), 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 Ριζαρείου 12, Χαλάνδρι Τ.Κ. 15233, 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 Εταιρία υποχρεούται να τηρεί έγγραφα ή ηλεκτρονικά αρχεία, συμπεριλαμβανομένων και ηχογραφημένων συνομιλιών (συμβάσεις, αιτήσεις συνδρομητών, παράπονα, καταγγελίες 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 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 Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.

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 δύο (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 υποβάλλει καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (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. 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 αστυνομικήςτου ταυτότητας ή άλλου νομίμου δημοσίου εγγράφο απόδειξης ταυτοπροσωπίας.
- Να συμπληρώσει την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας στο www.nova.gr/eksipiretisi-pelatwn/epikoinonia/ forma-epikoi-nonias επιλέγοντας το πεδίο «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.
- Να αποστείλει το αίτημά του με συστημένη επιστολή και με την ένδειξη στο φάκελο «ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-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). Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επισυνάπτονται πέραν της εξουσιοδότησης, αντίγραφα αμφοτέρων των ταυτοτήτων, του εξουσιοδοτούντα και του εξουσιοδοτούμενου. 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 (dpa.gr)] που εδρεύει στην Αθήνα, επί της Λεωφόρου Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23 (τηλ: +30 210 6475600).