

Οι όροι που ακολουθούν αποτελούν ειδική ενότητα των Γενικών Όρων Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας της NOVA Μ.Α.Ε. (η «Εταιρεία») για την πρόσβαση στο Ανοικτό Διαδίκτυο. Με επισήμανση αλλαγών έχουν ενσωματωθεί όλοι οι όροι που ισχύουν εφεξής, σύμφωνα τον νέο Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου, Απόφαση ΕΕΤΤ 1097/4B/15-1-2024, ΦΕΚ 1282/Β'/26.02.2024.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Σύμφωνα με τον Κανονισμό ΕΕ 2015/2120 και τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου Απόφαση ΕΕΤΤ 1097/4B/15-1-2024, ΦΕΚ 1282/Β'/26.02.2024 876/7B/2019 (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 δικτυακή ουδετερότητα, καθώς και τεχνικές λεπτομέρειες σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών, τις παραμέτρους ποιότητας, τα μέτρα διαχείρισης κίνησης, την εξέταση των παραπόνων συνδρομητών και των σχετικών δικαιωμάτων τους κ.λπ. δημοσιεύονται θα βρείτε στην ιστοσελίδα της Εταιρείας: <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou> ~~www.nova.gr/politikes-oroi/net-neutrality~~, το περιεχόμενο της οποίας διευκρινίζεται ότι εφεξής αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των παρόντων όρων. της παρούσας σύμβασης.

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 είναι αναγκαίο, ούτως ώστε: α) να συμμορφωθεί με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο 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 προλάβει την εμφάνιση εμποδίων λόγω συμφόρησης του δικτύου και να αμβλύνει τις επιπτώσεις από τυχόν εξαιρετική ή προσωρινή συμφόρηση του δικτύου, υπό την προϋπόθεση ότι ανάλογες κατηγορίες κίνησης αντιμετωπίζονται ισότιμα. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας: <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou> ~~www.nova.gr/politikes-oroi/net-neutrality~~. το περιεχόμενο της οποίας διευκρινίζεται εφεξής ότι αποτελεί τμήμα της παρούσας σύμβασης.

ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Ορισμοί

(i) Διαφημιζόμενη ταχύτητα: Ως διαφημιζόμενη ταχύτητα ορίζεται η ταχύτητα, η οποία χρησιμοποιείται σε ενέργειες διαφήμισης, προώθησης και πώλησης προϊόντων., η οποία προκύπτει από τη διάμεση τιμή των ρεαλιστικά αναμενόμενων και συνήθως διαθέσιμων ταχυτήτων όλων των συνδρομητών της Εταιρείας στην Ελληνική Επικράτεια, που λαμβάνουν υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο αντίστοιχου ονομαστικού προφίλ ταχύτητας, από την καμπίνα ή από το Αστικό Κέντρο, ασχέτως λοιπών παραμέτρων (πχ απόσταση από καμπίνα ή Αστικό κέντρο κλπ.). Σε περίπτωση που η υπηρεσία σύνδεσης στο διαδίκτυο παρέχεται μέσω τεχνολογίας FTTH (Fiber To The Home – Οπτική Ίνα στον Χώρο του Πελάτη), η διαφημιζόμενη ταχύτητα ταυτίζεται με την ονομαστική ταχύτητα του προγράμματος.

(ii) Ονομαστική ταχύτητα: Ταχύτητα που προέρχεται από τις τεχνικές προδιαγραφές της τεχνολογίας σύνδεσης. Συνήθως αντιπροσωπεύει τη μέγιστη θεωρητική ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί με βάση την τεχνολογία σύνδεσης.

(iii) Ρεαλιστικά αναμενόμενες ή **πραγματικές** ταχύτητες: Γενικός όρος που περιλαμβάνει τους όρους ελάχιστη, μέγιστη και συνήθως διαθέσιμη ταχύτητα στα σταθερά δίκτυα. Διευκρινίζεται ότι η Εταιρεία δεν δεσμεύεται για τη διαφημιζόμενη και ~~ονομαστική ταχύτητα που αντιστοιχεί γενικά στο πρόγραμμα του Πελάτη~~. Οι ταχύτητες λήψης και μεταφόρτωσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο επηρεάζονται από πλείστους παράγοντες, όπως η ποιότητα τηλεπικοινωνιακών δικτύων τρίτων, είτε του κοινοποιημένου φορέα εκμετάλλευσης που παρέχει τον τοπικό βρόχο είτε διασυνδεδεμένων παρόχων, η ποιότητα των εξυπηρετητών (servers) των παρόχων υπηρεσιών και περιεχομένου ή του δικτύου που αυτοί χρησιμοποιούν, το μήκος και η ποιότητα του χάλκινου καλωδίου που συνδέει τον χώρο του Πελάτη με το αστικό κέντρο που τον υποστηρίζει, η κατάσταση, το μήκος και η ποιότητα της καλωδίωσης στην οικία και τους χώρους του Πελάτη, η ποιότητα και χωρητικότητα του δικτύου, καιρικές συνθήκες, ώρες αιχμής, παρεμβολές λόγω εγκατάστασης και λειτουργίας άλλων διατάξεων σταθερής σύνδεσης, η ποιότητα του τερματικού εξοπλισμού του Πελάτη αλλά και άλλοι παράγοντες όπως, ενδεικτικά, παράγοντες εκτός της σφαίρας ευθύνης της Εταιρείας, ήτοι η αδυναμία επέκτασης και αναβάθμισης του Δικτύου λόγω μονομερών πράξεων ή παραλείψεων της διοίκησης, οι καθυστερήσεις όσον αφορά στην αδειοδότηση του Δικτύου από τη δημόσια διοίκηση, αποφάσεις της δημόσιας διοίκησης που δυσχεραίνουν την ανωτέρω αδειοδότηση κ.ο.κ. Η Εταιρεία εγγυάται στον Πελάτη ότι η ταχύτητα της σταθερής σύνδεσής του θα κυμαίνεται εντός του εύρους των ρεαλιστικά αναμενόμενων ή **πραγματικών** ταχυτήτων, που περιέχονται στον Πίνακα του συμβολαίου του, ο οποίος περιλαμβάνεται επίσης ~~αδιάλειπτα~~ στην πλατφόρμα προσωποποιημένης πληροφόρησης Nova Account. Από τις αναφερόμενες στο συμβόλαιο τιμές ταχυτήτων ή και άλλες παραμέτρους ποιότητας δικαιολογείται ένα εύλογο περιθώριο σφάλματος. Αν ωστόσο, διαπιστωθούν κατόπιν ελέγχου συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις από την ελάχιστη ρεαλιστικά αναμενόμενη ταχύτητα σύνδεσης, ο Πελάτης δικαιούται επανορθώσεων. **Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας: <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou> www.nova.gr/politikes-oroi/net-neutrality.**

Διευκρινίζεται ότι η πραγματική ταχύτητα σύνδεσης, διαφέρει από τη μέγιστη απόδοση της γραμμής, δηλαδή την ταχύτητα συγχρονισμού, η οποία εξαρτάται άμεσα από την ποιότητα του φυσικού μέσου - καλώδια χαλκού - του τοπικού αστικού δικτύου καθώς και της εσωτερικής καλωδίωσης στο κτίριο και την οικία του Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση η Εταιρεία θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την παράδοση της υπηρεσίας στον Πελάτη σε υπάρχουσα υποδομή που τηρεί τις **εκάστοτε ισχύουσες** προδιαγραφές και κανόνες εγκατάστασης **δικτύων ασθενών ρευμάτων**. Η Εταιρεία ενδέχεται να προτείνει στον Πελάτη την επισκευή - αντικατάσταση της εσωτερικής καλωδίωσης, εφόσον κάτι τέτοιο κριθεί απαραίτητο, κατόπιν τεχνικού ελέγχου και σχετικών μετρήσεων δικτύου. Η Εταιρεία δεν θα φέρει καμία ευθύνη για ατελή ή ανεπαρκή απόληξη καλωδίου που καταλήγει στο κτίριο του Πελάτη και το οποίο χρήζει οποιασδήποτε τροποποίησης ή αντικατάστασης (ατομικές γραμμές, έλλειψη εισαγωγής, έλλειψη χαλύβδινου κυτίου, κλπ.).

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Πληροφορίες για ενδεικτικές παραμέτρους ποιότητας για την εκτέλεση συνηθισμένων δραστηριοτήτων στο διαδίκτυο (instant messaging, email, web browsing, data download, music streaming, video streaming) είναι διαθέσιμες

στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας : <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou> www.nova.gr/politikes-oroi/net-neutrality.

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 **είναι διαθέσιμες** στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας: <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou> www.nova.gr/politikes-oroi/net-neutrality.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να εισάγει περιορισμούς στη χρήση του τερματικού εξοπλισμού που θα μπορούσαν να επηρεάσουν στην πράξη τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και ιδίως τη χρήση περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών. Περισσότερες πληροφορίες **είναι διαθέσιμες** στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας: <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou> www.nova.gr/politikes-oroi/net-neutrality.

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 δεν χρησιμοποιούνται ως υποκατάστατο της πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Εφόσον ο Πελάτης 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) **το είδος της διαχείρισης κίνησης με την οποία εξασφαλίζεται η αναβαθμισμένη ποιότητα της υπηρεσίας και η αναμενόμενη την-ενδεχόμενη επίδραση της Εξειδικευμένης Υπηρεσίας στην ποιότητα σύνδεσης του Πελάτη στο Διαδίκτυο.** Περισσότερες πληροφορίες **είναι διαθέσιμες** στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας: <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou> www.nova.gr/politikes-oroi/net-neutrality.

ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΕΙΣ/ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ

Δικαιώματα των Συνδρομητών

Τα παράπονα σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών εξετάζονται από το Τεχνικό Τμήμα της Εταιρείας. Σε περίπτωση συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης, αρνητικής απόκλισης από την ελάχιστη ρεαλιστικά αναμενόμενη ταχύτητα και ανάλογα με το μέγεθος της απόκλισης αυτής, αν η Εταιρεία δεν καταφέρει να αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός τριάντα (30) ημερών, ο Πελάτης δικαιούται επανορθώσεων. Είδη επανορθώσεων αποτελούν η παροχή επιπλέον υπηρεσιών χωρίς επιβάρυνση για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, η παροχή έκπτωσης στο πάγιο του, η παροχή εναλλακτικών λύσεων όπως αλλαγής εμπορικού πακέτου σε άλλη (χαμηλότερη) ταχύτητα, ανάλογα με τις παρεχόμενες τεχνολογικές δυνατότητες & διαθεσιμότητα δικτύου στην διεύθυνση εγκατάστασης της σύνδεσης του Πελάτη. 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 Πελάτη. Περαιτέρω, αν η συνεχής ή επαναλαμβανόμενη απόκλιση χαρακτηριστεί ως σημαντική, σύμφωνα με τον ορισμό

του ΕΚΑΔ η Εταιρεία δεν μπορεί να αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασής του. Η Εταιρεία εφαρμόζει διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων των Συνδρομητών σε ό,τι αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών σύνδεσης στο Διαδίκτυο σε σταθερή θέση, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Σε περίπτωση διαπίστωσης αποκλίσεων μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας 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. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας : <https://nova.gr/politikes-oroi/politiki-anoiktou-diadiktyou> www.nova.gr/politikes-oroi/net-neutrality.

Διευκρινίζεται ότι η Εταιρεία δύναται να αποσύρει τη χορηγηθείσα αποκατάσταση σε περίπτωση αποκατάστασης της ποιότητας των υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο. ο Πελάτης δεν δικαιούται επανορθώσεων σε περίπτωση που οι αποκλίσεις οφείλονται σε ανωτέρω βία. Κατά τη διάρκεια εξέτασης του παραπόνου για αποκλίσεις ταχυτήτων και για όσο αυτό εκκρεμεί, ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου για την ίδια σύνδεση και για τον ίδιο λόγο.

Διευκρινίζεται επίσης ότι σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν αποδεχθεί τις επανορθώσεις που του προτάθηκαν σε αποκατάσταση του παραπόνου του, δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου, στο μέτρο που αυτό καλύπτεται από τα συγκεκριμένα επανορθωτικά μέτρα.