

Η Εταιρεία με την επωνυμία «ORIZON HELLENIC TELECOM ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και διακριτικό τίτλο «ORIZON TELECOM», η οποία εδρεύει στη Μεταμόρφωση Αττικής με Α.Φ.Μ.:801484690, Δ.Ο.Υ. ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ και ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ.: 157773401000 (εφεξής η «Orizon» ή «Εταιρεία»), νομίμως αδειοδοτημένη, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για την παροχή δραστηριοτήτων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ως εικονικός πάροχος (Mobile Virtual Network Operator (MVNO)), θα παρέχει στον Συνδρομητή, τα στοιχεία του οποίου αναγράφονται στη Συνοπτική Σύμβαση, υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ενδεικτικά φωνής, μηνυμάτων, διαδικτύου (εφεξής οι «Υπηρεσίες»), όπως ειδικότερα προσδιορίζονται στην Αίτηση, σύμφωνα με τους κάτωθι όρους.

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

1.1 Αριθμός κινητής τηλεφωνίας: ο τηλεφωνικός αριθμός, το δικαίωμα χρήσεως του οποίου παραχωρεί δευτερογενώς η Εταιρεία στον Συνδρομητή ή/και ο τηλεφωνικός αριθμός που μεταφέρεται στο Δίκτυο της Εταιρείας με την Αίτηση Φορητότητας που καταθέτει ο Συνδρομητής.

1.2 Δεδομένα Κίνησης: τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για τους σκοπούς της διαβίβασης μίας επικοινωνίας σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή τη χρέωσή της.

1.3 Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα: τα δεδομένα που αφορούν το Συνδρομητή ή το Χρήστη και τα οποία επεξεργάζεται η Εταιρεία σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

1.4 Διεθνείς κλήσεις: οι κλήσεις που πραγματοποιούνται από τον Συνδρομητή προς διεθνή σταθερά και κινητά δίκτυα.

1.5 Δείκτης Ποιότητας (Δ.Π.): ένα σύνολο συναφών μεγεθών ή μετρικών, μέσω του οποίου αποτιμάται μέρος/στοιχεία της ποιότητας μιας παρεχόμενης υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και το οποίο δημοσιεύεται στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας στον ακόλουθο σύνδεσμο orizon.gr/deiktes-poiotitas.

1.6 Δίκτυο: το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ήτοι η υποδομή ηλεκτρονικών επικοινωνιών της Εταιρείας και η υποδομή ηλεκτρονικών επικοινωνιών τρίτων παρόχων, η οποία χρησιμοποιείται για την παροχή διαθέσιμων στο κοινό Υπηρεσιών από την Εταιρεία κατόπιν σύναψης σχετικής σύμβασης.

1.7 Εικονικός Πάροχος (Mobile Virtual Network Operator (MVNO)): Εικονικός πάροχος νοείται εκείνος, ο οποίος εάν και δεν διαθέτει δικαιώματα χρήσης συχνοτήτων ραδιοφάσματος κινητής τηλεφωνίας, παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό δικό του εμπορικό σήμα και επιχειρηματική οργάνωση, βασιζόμενο σε υποδομή του και στην υποδομή άλλων προσώπων που παρέχουν δίκτυα ή και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τα οποία έχει συνάψει σχετική σύμβαση.

1.8 Εξοπλισμός: Κάθε εξοπλισμός που είναι κατάλληλος να συνδεθεί με το Δίκτυο και πληροί τους όρους της κείμενης νομοθεσίας.

1.9 Κάρτα Συνδρομητή: η κάρτα SIM ιδιοκτησίας της Εταιρείας μέσω της οποίας ο Συνδρομητής συνδέεται με το Δίκτυο.

1.10 Προσωρινή Διακοπή (φραγή): η προσωρινή διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών προς τον Συνδρομητή.

1.11 Σύμβαση: η παρούσα σύμβαση αποτελείται από την Συνοπτική Σύμβαση, τους Γενικούς Όρους, τον Τιμοκατάλογο και τυχόν Παραρτήματα, που αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτής.

1.12 Συνδρομητής: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που μετά τη σύναψη της συμβάσης, δικαιούται να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες, με τους όρους και τις προϋποθέσεις της Σύμβασης.

1.13 Τέλη Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας: τα τέλη που καταβάλλονται υπέρ του Δημοσίου και τα οποία επιβαρύνουν αποκλειστικά τον Συνδρομητή.

1.14 Υπηρεσίες Περιαγωγής: Υπηρεσίες που επιτρέπουν στον Συνδρομητή να κάνει χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών κατά την παραμονή του εκτός της Ελληνικής επικράτειας και εφόσον βρίσκεται σε περιοχή κάλυψης διεθνούς δικτύου με το οποίο ο διεθνής πάροχος κινητής τηλεφωνίας έχει συνάψει σχετική συμφωνία με την Εταιρεία.

1.15 Φορητότητα Αριθμού Κινητής τηλεφωνίας: η δυνατότητα κάθε Συνδρομητή να διατηρεί τον Αριθμό κινητής τηλεφωνίας του όταν αλλάζει Πάροχο Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

1.16 Χρήστης: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο ο Συνδρομητής επιτρέπει τη χρήση των Υπηρεσιών.

2. ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

2.1 Κατά την προσυμβατική ενημέρωση και σε κάθε περίπτωση πριν την ολοκλήρωση της σύναψης της Σύμβασης, η Εταιρεία υποχρεούται, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, να ζητήσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά προκειμένου να προβεί στην ταυτοποίηση του υποψήφιου Συνδρομητή καθώς και νομιμοποιητικά έγγραφα, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο. Πιο αναλυτικά, η Εταιρεία υποχρεούται 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), που προσκομίζει ο υποψήφιος Συνδρομητής. Επιπλέον και προς απόδειξη της μόνιμης διεύθυνσης κατοικίας του τελευταίου, η Εταιρεία δύναται να ζητήσει λογαριασμό που εκδίδεται από άλλον τηλεπικοινωνιακό πάροχο ή πάροχο προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή άλλα παρόμοια έγγραφα.

2.2 Περαιτέρω, κατά το προσυμβατικό στάδιο η Εταιρεία δύναται να ζητήσει και να χρησιμοποιήσει πληροφορίες που τηρούνται νομίμως για την εξακρίβωση της πιστοληπτικής ικανότητας του υποψήφιου Συνδρομητή.

2.3 Σε κάθε περίπτωση, η χρέωση των Υπηρεσιών ξεκινά με την υπογραφή της σύμβασης και την συνακόλουθη αυτής ενεργοποίησή τους και διάθεσής τους στον πελάτη. Η Εταιρεία υποχρεούται στην παροχή των Υπηρεσιών, σύμφωνα με τους παρόντες όρους, υπό την προϋπόθεση ότι η Σύμβαση έχει νόμιμα υπογραφεί από τον Συνδρομητή και έχει γίνει αποδεκτή από την Εταιρεία, υπό την επιφύλαξη κάθε νόμιμου και αντικειμενικού μέτρου που δύναται να ληφθεί από την Εταιρεία ιδίως προς εξασφάλιση επισφαλών οφειλών.

2.4 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.

2.5 Ο Συνδρομητής ευθύνεται για την ακρίβεια και την ορθότητα των στοιχείων που υποβάλλει στην Εταιρεία, συμπεριλαμβανομένων και των στοιχείων επικοινωνίας (ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας) και υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα την Εταιρεία σε περίπτωση αλλαγής των στοιχείων ή των στοιχείων τυχόν Χρήστη.

2.6 Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα κύρια προϊόντα, τις Υπηρεσίες, τα τιμολόγια και όρους συμβάσεων για τους Συνδρομητές με αναπηρία παρέχονται στην Ιστοσελίδα της Εταιρείας www.orizon.gr.

2.7 Η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή για την ημερομηνία ενεργοποίησης της Υπηρεσίας. Εφόσον η ενεργοποίηση εξαρτάται από την ολοκλήρωση ενεργειών τρίτου Φορέα, η Εταιρεία δεν υπέχει καμία ευθύνη, πέραν της εμπρόθεσμης διαβίβασης των σχετικών δικαιολογητικών στον εν λόγω Φορέα. Ιδίως σε περίπτωση που ο Αριθμός Κινητής Τηλεφωνίας μεταφέρεται με φορητότητα από άλλο Φορέα, η Σύνδεση άρχεται και τελεί υπό την αίρεση της επιτυχούς ολοκλήρωσης της διαδικασίας φορητότητας. Η Εταιρεία θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε η ενεργοποίηση της υπηρεσίας να πραγματοποιηθεί σε εύλογο χρόνο.

2.8 Πριν τη σύναψη της συμβάσης ο συνδρομητής οφείλει να επιβεβαιώσει αν η σύνδεση και οι λοιπές παρεχόμενες δια της παρούσας συμβάσεων Υπηρεσίες θα χρησιμοποιηθούν από ανήλικο.

3. ΚΑΡΤΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

3.1 Για την παροχή των Υπηρεσιών η Εταιρεία παραδίδει στον Συνδρομητή την Κάρτα Συνδρομητή ιδιοκτησίας της Εταιρείας (SIM), η οποία ενσωματώνεται σε υλικό φορέα, μέσω της οποίας ο τελευταίος συνδέεται με το Δίκτυο. Η τιμή διάθεσης και αντικατάστασης της Κάρτας Συνδρομητή ακολουθεί τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα www.orizon.gr. Κάθε Κάρτα Συνδρομητή συνοδεύεται από κωδικούς PIN1, PIN2, PUK1, PUK2, τους οποίους ο Συνδρομητής οφείλει να διατηρήσει αποθηκευμένους σε ασφαλές μέρος.

3.2 Ο Συνδρομητής δεν αποκτά κυριότητα επί της Κάρτας 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 Συνδρομητή, ενώ σε περίπτωση παραδόσεως ελαττωματικής Κάρτας Συνδρομητή, η Εταιρεία ευθύνεται μόνο για την επισκευή ή την αντικατάστασή της, εκτός εάν τα ελαττώματα αυτά οφείλονται σε υπαιτιότητα του Συνδρομητή.

3.3 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να επιστρέψει την Κάρτα Συνδρομητή στην Εταιρεία οποτεδήποτε του ζητηθεί όταν το επιβάλλουν λόγοι ασφάλειας, έκτακτης ανάγκης ή δημόσιου συμφέροντος, σχετικοί με τη χρήση και τη λειτουργία του Δικτύου και των Υπηρεσιών. Επίσης η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αντικατάστασης της Κάρτας Συνδρομητή με άλλη και αναζήτησης της Κάρτας Συνδρομητή με κάθε νόμιμο μέσο.

3.4 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να ενημερώσει την Εταιρεία άμεσα και εγγράφως σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, μερικής ή ολικής καταστροφής ή με άλλον τρόπο παραποίησης του λογισμικού της Κάρτας Συνδρομητή ή εάν έχει σοβαρές υπόνοιες για τη διαρροή των προσωπικών του κωδικών χρήσης της Κάρτας. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία πραγματοποιεί αρχικά φραγή κλήσεων στη σύνδεσή του και αντικαθιστά την Κάρτα Συνδρομητή συνδέοντας τον Συνδρομητή εκ νέου με το Δίκτυο. Διευκρινίζεται ότι ο Συνδρομητής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τις Υπηρεσίες που παρασχέθηκαν από την Εταιρεία μέσω της Κάρτας Συνδρομητή μέχρι την ολοκλήρωση της φραγής. Η αντικατάσταση της Κάρτας Συνδρομητή και η επανασύνδεσή της με το Δίκτυο βαρύνει το Συνδρομητή σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα Τιμοκατάλογο της Εταιρείας.

3.5 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να χρησιμοποιεί την Κάρτα Συνδρομητή αποκλειστικά και μόνο σε εγκεκριμένο, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία Εξοπλισμό τύπου GSM/UMTS/5G, συμβατό με το Δίκτυο της Εταιρείας.

3.6 Ο Συνδρομητής είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιεί εγκεκριμένες και συμβατές συσκευές που πληρούν όλες τις τεχνικές απαιτήσεις, όπως αυτές εμφανίζονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας, ενώ ευθύνεται έναντι της Εταιρείας για κάθε ζημία που τυχόν ήθελε υποστεί από τη χρήση μη εγκεκριμένου τερματικού Εξοπλισμού, ενώ η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για την εγκατάσταση, συντήρηση, ενεργοποίηση του τερματικού Εξοπλισμού και την άρση τυχόν δυσλειτουργίας της Υπηρεσίας σε περίπτωση που ο τερματικός Εξοπλισμός που έχει επιλέξει και χρησιμοποιεί ο Συνδρομητής αποδεδειγμένα δημιουργεί προβλήματα στο Δίκτυο. Τυχόν μη συμμόρφωση του Συνδρομητή μπορεί να επιφέρει προσωρινή διακοπή της υπηρεσίας για όσο υφίσταται το πρόβλημα ή οριστική διακοπή (καταγγελία Σύμβασης) εφόσον η βλάβη του δικτύου από την μη εξουσιοδοτημένη χρήση είναι εκτεταμένη και σοβαρή και ο Συνδρομητής δεν συμμορφώνεται. Βλάβη που οφείλεται σε χρήση τερματικού εξοπλισμού που αποδεδειγμένα δημιουργεί προβλήματα στο Δίκτυο δε συνιστά εύλογο λόγο καταγγελίας της Σύμβασης από τον Συνδρομητή.

3.7 Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής λάβει και αποδεχθεί προσφορά επιδότησης συσκευής ή/και παγίου και η παρούσα Σύμβαση λυθεί ή, κατόπιν αίτησης του Συνδρομητή, πραγματοποιηθεί αλλαγή του προγράμματος ή μεταβίβαση του αριθμού κινητής τηλεφωνίας πριν την πάροδο του χρονικού διαστήματος εντός του οποίου επέρχεται απόσβεση της συνολικής επιδότησης, οι μόνες υποχρεώσεις του Συνδρομητή θα είναι οι ακόλουθες:

i. να καταβάλει άμεσα τα ποσά που αντιστοιχούν στο εναπομείναν ποσό απόσβεσης από επιδότηση της συσκευής ή/και στο τέλος διακοπής από επιδότηση παγίου ή/και στην παρασχεθείσα έκπτωση των παγίων των οποίων έκανε χρήση, όπως αναγράφονται στην Αίτηση και σύμφωνα με το Γενικό Όρο 13, και

ii. να καταβάλει άμεσα κάθε άλλη απαίτηση και ληξιπρόθεσμη οφειλή.

3.8 Η υποχρέωση άμεσης επιστροφής στην Εταιρεία τυχόν υπολοίπου επιδότησης συσκευής ή άλλης έκπτωσης ή προσφοράς, η οποία δεν έχει αποσβεσθεί, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Συνοπτική Σύμβαση, εξακολουθεί να ισχύει και σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής του Εξοπλισμού, δεδομένου ότι τον σχετικό κίνδυνο φέρει ο Συνδρομητής.

3.9 Σε περίπτωση χρήσης Εξοπλισμού από τον Συνδρομητή που παρέχει τη δυνατότητα αυτόματων ενημερώσεων με τη χρήση του διαδικτύου, ο Συνδρομητής πρέπει να ενημερώνεται για τις δυνατότητες και την έκταση των ως άνω ενημερώσεων από τον Οδηγό Χρήσης της κατασκευάστριας του εξοπλισμού Εταιρείας.

4. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

4.1 Σε περίπτωση σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή, ο Συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα αναίτιας και αζήμιας υπαναχώρησης εντός του αποκλειστικού χρονικού διαστήματος δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία σύναψης της Σύμβασης. Η περίοδος υπαναχώρησης παρατείνεται σε τριάντα (30) ημέρες για τις συμβάσεις που έχουν συναφθεί στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων στην οικία του καταναλωτή. Για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης ο Συνδρομητής δύναται να χρησιμοποιήσει είτε το έντυπο δήλωσης υπαναχώρησης που του έχει κοινοποιήσει η Εταιρεία είτε να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφαση του να υπαναχωρήσει από τη Σύμβαση.

4.2 Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν παρέχεται στην περίπτωση προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του πελάτη και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι θα απωλέσει με αυτόν τον τρόπο το δικαίωμα υπαναχώρησης.

5. ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

5.1 Ο Συνδρομητής, υπό την επιφύλαξη του Γ.Ο. 2.4, δύναται να χρησιμοποιεί τον Αριθμό Κινητής Τηλεφωνίας που του εκχωρεί η Εταιρεία αποκλειστικά ως τελικός χρήστης, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και της κείμενης νομοθεσίας. Ενδεικτικά, ο Συνδρομητής δεν επιτρέπεται να κάνει χρήση του Αριθμού Κινητής Τηλεφωνίας για την περαιτέρω εκχώρησή ή μίσθωσή ή χρήση

του σε τρίτα μέρη ή για παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, υπηρεσιών μέσω καρτών και γενικώς, για την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας προς τρίτους.

5.2 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής του αριθμού Κινητής Τηλεφωνίας για λόγους που επιβάλλονται από τη νομοθεσία, για λόγους δημοσίου συμφέροντος ή για τεχνικούς λόγους που αφορούν στην ομαλή λειτουργία του Δικτύου.

5.3 Με τη λύση ή λήξη της Σύμβασης για οποιανδήποτε λόγο ο Αριθμός Κινητής Τηλεφωνίας αναμεταβιβάζεται στην Εταιρεία. Κατ' εξαίρεση ο Συνδρομητής δικαιούται να διατηρήσει το δικαίωμα χρήσεως του Αριθμού Κινητής Τηλεφωνίας, υποβάλλοντας αίτημα φορητότητας του Αριθμού Κινητής Τηλεφωνίας σε άλλον πάροχο της επιλογής του.

5.4 Σε περίπτωση αποσύνδεσης του αριθμού του Συνδρομητή για συνεχές διάστημα έξι (6) μηνών, η Εταιρεία δύναται να παραχωρήσει αυτόν σε άλλο Συνδρομητή, χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή του Συνδρομητή που δεν έκανε χρήση αυτού.

6. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

6.1 Η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή για το χρονικό σημείο ενεργοποίησης των Υπηρεσιών, καθώς και για οποιαδήποτε τυχόν καθυστέρηση επέλθει σχετικά με το χρονικό αυτό σημείο, με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ της Εταιρείας και του Συνδρομητή να πραγματοποιείται η σχετική επικοινωνία, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, μέσω sms ή μέσω επίσκεψης του Συνδρομητή σε ηλεκτρονική εφαρμογή της Εταιρείας. Σε περίπτωση που η ενεργοποίηση εξαρτάται από ενέργειες τρίτων μερών, η Εταιρεία δεν υπέχει σχετική ευθύνη για τυχόν καθυστερήσεις, οφειλόμενες στους τρίτους, πέραν της εμπρόθεσμης διαβίβασης τυχόν αιτούμενων από αυτών δικαιολογητικών και στοιχείων. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, στην περίπτωση φορητότητας αριθμού από άλλο φορέα, η ενεργοποίηση των υπηρεσιών εξαρτάται από την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας φορητότητας.

6.2 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 orizon.gr/deiktes-roioutitas.

6.3 Η Εταιρεία μεριμνά για την επιστημονικά και τεχνικά άρτια εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και φροντίζει για την ομαλή λειτουργία του Δικτύου και την παροχή των Υπηρεσιών, δεν φέρει όμως ευθύνη για άμεσες ή έμμεσες ζημίες, διαφυγόντα κέρδη ή οποιαδήποτε άλλη ζημία του Συνδρομητή, εκτός εάν οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια της Εταιρείας για τυχόν διακοπή παροχής των Υπηρεσιών που οφείλονται σε προβλήματα ή βλάβες που εντοπίζονται στο Δίκτυο. Η Εταιρεία όταν τεχνικοί λόγοι το επιβάλουν στο πλαίσιο της απαιτούμενης 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. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για την ασφάλεια, την ποιότητα, τη διαθεσιμότητα και την επάρκεια του Δικτύου των τρίτων παρόχων, την υποδομή των οποίων χρησιμοποιεί για την παροχή των Υπηρεσιών, και στο οποίο θα έχει πρόσβαση ο Συνδρομητής μέσω της Υπηρεσίας.

6.4 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.

6.5 Η Εταιρεία δεν ασκεί κανένα έλεγχο ως προς το περιεχόμενο που διακινείται μέσω του Δικτύου. 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 και μεταφέρονται μέσω κυκλωμάτων επικοινωνίας και συναφούς εξοπλισμού που παρέχουν τρίτοι, καθώς επίσης και πάροχοι τηλεπικοινωνιακών δικτύων που διασυνδέονται με το Δίκτυο.

6.6 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.

6.7 Η Εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα δωρεάν πρόσβασης σε Υπηρεσίες Εκτάκτου Ανάγκης, μέσω του σύντομου αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης «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.

6.8 Η Εταιρεία παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία.

6.9 Ο Συνδρομητής για θέματα που αφορούν στη σύνδεσή του δύναται να καλεί στο 13803 με χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας, ενώ για θέματα βλαβών και λοιπών τεχνικών ζητημάτων του Δικτύου στο 13703 χωρίς χρέωση. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Συνδρομητή ή τρίτου προσώπου και οδηγεί σε διακοπή της παροχής των παρεχόμενων Υπηρεσιών, εκτός από τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας, η Εταιρεία πιστώνει το Συνδρομητή με το τμήμα του καταβαλλόμενου από αυτόν ποσού του παγίου τέλους, που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο της διακοπής των παρεχόμενων Υπηρεσιών και εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο μίας (1) εργάσιμης ημέρας, από την επόμενη εργάσιμη της δήλωσης της βλάβης. Η πίστωση στις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις πραγματοποιείται από την Εταιρεία προς τους συνδρομητές που έχουν δηλώσει βλάβη, σε επόμενο λογαριασμό του Συνδρομητή, εντός τετραμήνου από την άρση της βλάβης, χωρίς προηγούμενη σχετική αίτηση του τελευταίου.

6.10 Η Εταιρεία δικαιούται να παρεμποδίζει κατά περίπτωση και για όσο χρονικό διάστημα κρίνεται σκόπιμο την αυτόματη πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

6.11 Ο Συνδρομητής δύναται να επικοινωνεί με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας για τυχόν ερωτήματα / παράπονα / καταγγελίες, που αφορούν τις υπηρεσίες στον τηλεφωνικό αριθμό 13803, καθώς και στους λοιπούς τρόπους επικοινωνίας και τις υποδεικνυόμενες μέρες και ώρες, που αναφέρονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.orizon.gr. Η Εταιρεία θα καταβάλλει κάθε προσπάθεια να αντιμετωπίζει τα εκάστοτε ζητήματα, που τίθενται από το Συνδρομητή, έγκαιρα και αποτελεσματικά. Η Εταιρεία τηρεί αρχείο των αιτημάτων των Συνδρομητών, στο οποίο εμφανίζεται και η επίλυσή τους, για χρονικό διάστημα που εκάστοτε προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

7.1 Ο Συνδρομητής υποχρεούται:

7.1.1 Να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως την Εταιρεία για κάθε μεταβολή των στοιχείων του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.5.

7.1.2 Να χρησιμοποιεί το Δίκτυο και τις Υπηρεσίες σύμφωνα με το νόμο, τους όρους της παρούσας Σύμβασης και τις οδηγίες της Εταιρείας, να μην προβαίνει σε μεταπώληση Υπηρεσιών και να μην προβαίνει σε πράξεις ή παραλείψεις που μπορούν να επηρεάσουν ή να θέσουν σε κίνδυνο την ποιότητα και την παροχή των Υπηρεσιών. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, απαγορεύεται ρητά η μεταπώληση, υπομίσθωση, παραχώρηση χρήσης και εν γένει η με οποιονδήποτε τρόπο εμπορική εκμετάλλευση από το Συνδρομητή των Υπηρεσιών που του παρέχει η Εταιρεία καθώς και η παροχή οποιουδήποτε είδους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε τρίτους, με αντίτιμο ή χωρίς, μέσω των Υπηρεσιών που η Εταιρεία παρέχει στον Συνδρομητή.

7.1.3 Να εξοφλεί εμπροθέσμως και προσηκόντως τους λογαριασμούς που εκδίδει η Εταιρεία.

7.1.4 Να χρησιμοποιεί Εξοπλισμό που είναι συμβατός με το Δίκτυο, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που τίθενται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

7.1.5 Να μη γνωστοποιεί σε τρίτα πρόσωπα τους προσωπικούς κωδικούς ασφαλείας της Κάρτας Συνδρομητής (PIN/PUK) καθώς και να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων του και του απορρήτου των επικοινωνιών του.

7.1.6 Να κάνει ορθή χρήση των Υπηρεσιών της Εταιρείας, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, τις διατάξεις της Σύμβασης και 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.

7.1.7 Να μη χρησιμοποιεί ο ίδιος και να μην επιτρέπει σε τρίτα πρόσωπα να χρησιμοποιούν τις Υπηρεσίες της Εταιρείας για ανήθικους ή παράνομους ή αντίθετους με τους όρους της παρούσας Σύμβασης σκοπούς. Πλέον συγκεκριμένα, ο Συνδρομητής ενδεικτικά και όχι περιοριστικά απαγορεύεται να κάνει χρήση των Υπηρεσιών α. για την αποθήκευση, αποστολή, ανάρτηση αρχείων ή/και δεδομένων με υβριστικό, άσεμνο, απειλητικό, δυσφημιστικό, παράνομο περιεχόμενο, β. για να προκαλέσει βλάβη σε ανήλικο, γ. για να προσβάλλει και να παραβιάσει πνευματικά δικαιώματα τρίτων προσώπων, δ. για την προώθηση και διάθεση κακόβουλου λογισμικού, ε. για την διενέργεια απάτης εις βάρος άλλων προσώπων (π.χ. «phising»), στ. για την διατάραξη με οποιονδήποτε τρόπο της ομαλής λειτουργίας του Δικτύου κ.λπ. Ο Συνδρομητής σε κάθε περίπτωση, αποδέχεται πλήρως τον κίνδυνο και την ευθύνη της περιήγησης στο διαδίκτυο και δεν θα πρέπει να επιχειρεί πρόσβαση σε επικοινωνίες ή προσωπικές πληροφορίες τρίτων.

7.1.8 Να διασφαλίζει με κάθε πρόσφορο μέσο τα Προσωπικά του Δεδομένα και το απόρρητο των επικοινωνιών του. Ως μέσα προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων του Συνδρομητή δύναται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, να θεωρηθούν η επιλογή

ισχυρών κωδικών πρόσβασης σε δίκτυα, υπηρεσίες ή εφαρμογές και η αλλαγή αυτών σε τακτά χρονικά διαστήματα, καθώς και η μη αποκάλυψή τους σε τρίτους.

7.2 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.

7.3 Προκειμένου ο Συνδρομητής να μεταβεί σε διαφορετικό Πρόγραμμα από αυτό που περιλαμβάνεται στην παρούσα Σύμβαση του ή να μετατρέψει τη σύνδεση του σε καρτοκινητή απαιτείται η προηγούμενη έγκριση της Εταιρείας. Η Εταιρεία δύναται να επιβάλλει τέλος σε περίπτωση αλλαγής προγράμματος, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα εμπορική της πολιτική. Ειδικά στην περίπτωση όπου η σύνδεση του Συνδρομητή μετατρέπεται από Σύμβαση σε καρτοκινητή σύνδεση, ρητώς συμφωνείται ότι σε περίπτωση καθυστέρησης εξόφλησης του τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού της συνδέσεως της Σύμβασης, η Εταιρεία δύναται να επιβάλλει προσωρινή φραγή στην καρτοκινητή σύνδεση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 14 των παρόντων Γενικών Όρων.

8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

8.1 Σύμφωνα με τον Κανονισμό ΕΕ 2015/2120 και τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου, Απόφαση ΕΕΤΤ 1097/4B/15-1-2024, ΦΕΚ 1282/7B'/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 orizon.gr/oroi-anoiktu-diadiktyou το περιεχόμενο της οποίας διευκρινίζεται ότι αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των παρόντων όρων.

8.2 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 orizon.gr/diktyo-kalypsi, καθώς και στην ιστοσελίδα προσωποποιημένης πληροφόρησης, myON Web και της αντίστοιχης εφαρμογής της υπηρεσίας myON 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 σφαιράς 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 τη ρεαλιστικά αναμενόμενη μέγιστη ταχύτητα σύνδεσης ανά περιοχή, ο Συνδρομητής δικαιούται επανορθώσεων, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παράγραφο 7.8. των παρόντων όρων.

8.3 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.

8.4 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 orizon.gr/oroi-anoiktou-diadiktyou

8.5 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 orizon.gr/oroi-anoiktou-diadiktyou

8.6 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.

8.7 ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

8.7.1 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 Orizon, 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 εξαρτάται από την εκάστοτε εμπορική πολιτική της Εταιρείας, όπως αυτή αναλυτικά αποτυπώνεται στην ιστοσελίδα της www.orizon.gr και ανανεώνεται σε τακτική βάση, 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 πέραν 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 Συνδρομητής 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.

8.7.2 Μεθοδολογία διεξαγωγής μετρήσεων

Η Εταιρεία εξετάζει τα παράπονα σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών σύνδεσης στο Διαδίκτυο και προβαίνει σε έλεγχο για τη διαπίστωση της ορθότητας εκάστου παραπόνου και την παροχή αποζημίωσης/επανόρθωσης στο Συνδρομητή.

Για την διεξαγωγή μετρήσεων ελέγχου απόκλισης, η Εταιρεία είναι δυνατόν να ζητήσει την ενεργή συμμετοχή του Συνδρομητή. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία δίνει οδηγίες για τη σωστή διενέργεια των μετρήσεων, τις οποίες οφείλει να ακολουθήσει ο Συνδρομητής. Η διεξαγωγή μετρήσεων από την πλευρά του Συνδρομητή πρέπει να γίνεται μέσω εφαρμογής που η ίδια η Εταιρεία ή ο τρίτος πάροχος του Δικτύου καθιστά διαθέσιμη χωρίς χρέωση στους Συνδρομητές για την επιβεβαίωση και τον έλεγχο των τιμών ταχυτήτων. Αναλυτικότερες πληροφορίες σε σχέση με τη διαδικασία διεξαγωγής των μετρήσεων βρίσκονται αναρτημένες στην ιστοσελίδα orizon.gr/oroi-anoiktu-diadiktyou

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 και SMS, 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, των γραπτών μηνυμάτων και κάθε άλλου είδους απεριόριστης παροχής που συνδέεται με τις Υπηρεσίες, δύναται να γίνεται αποκλειστικά μέσω συσκευής κινητής τηλεφωνίας ή ταμπλέτας. 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 ή/και την ταυτόχρονη μαζική αποστολή γραπτών μηνυμάτων. 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. Επιπλέον απαγορεύεται ρητά η οποιασδήποτε μορφής παραβίαση δικαιωμάτων τρίτου μέρους ή η παραβίαση οποιωνδήποτε δηλώσεων, απαιτήσεων περιεχομένου ή κωδίκων που έχουν εκδοθεί από οποιαδήποτε αρμόδια αρχή. 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 γραπτών μηνυμάτων και να μετατρέπει τα χρονικά όρια ισχύος αυτών, τηρουμένων των διατυπώσεων της προηγούμενης προσήκουσας ενημέρωσης των συνδρομητών.

10. ΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΠΛΗΡΩΜΕΣ - ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

10.1 Η χρέωση των υπηρεσιών εκκινεί με την ενεργοποίησή τους. Οι λογαριασμοί θα εκδίδονται μηνιαίως και εξοφλούνται εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε κάθε λογαριασμό, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από την προηγούμενη της ημέρας κατά την οποία συμπληρώνεται ένας (1) μήνας (υπολογιζόμενος σε τριάντα (30) ημέρες), από την ημερομηνία έκδοσης του

λογαριασμού χρέωσης, η οποία αναγράφεται επ' αυτού. Η καθυστέρηση εξόφλησης του λογαριασμού συνεπάγεται την επιβάρυνση του Συνδρομητή 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 14 των παρόντων Γενικών Όρων. Ως δήλη μέρα έναρξης της τοκοφορίας στην περίπτωση αυτή ορίζεται η ημέρα κατά την οποία συμπληρώνεται ένας (1) μήνας από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού χρέωσης, που αναγράφεται επ' αυτού. 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.

10.2 Η Εταιρεία χρεώνει τον Συνδρομητή για τις παρεχόμενες προς αυτόν Υπηρεσίες, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασής του και τον εκάστοτε ισχύοντα Τιμοκατάλογο, ο οποίος είναι δημοσιευμένος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (orizon.gr/timokatálogos-programmaton). Ο Φ.Π.Α. και τυχόν άλλοι φόροι ή τέλη επιβαρύνουν τον Συνδρομητή. Επίσης, τον Συνδρομητή επιβαρύνουν τυχόν έξοδα στα οποία υποβάλλεται η Εταιρεία λόγω μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του Συνδρομητή (όπως ενδεικτικά τα έξοδα για δικαστικές ή/και εξωδικαστικές ενέργειες).

10.3 Σε περίπτωση διακοπής της σύνδεσης του Συνδρομητή με το Δίκτυο της Εταιρείας ή καταγγελίας ή ακύρωσης της Σύμβασής 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).

10.4 Η εξόφληση των λογαριασμών θα πραγματοποιείται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: α) στα εξουσιοδοτημένα καταστήματα της Εταιρείας, χωρίς επιβάρυνση, β) σε εξουσιοδοτημένες Τράπεζες, γ) ηλεκτρονικά μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της εταιρείας www.orizon.gr, δ) μέσω της εφαρμογής myON στην ιστοσελίδα της εταιρείας, στη σχετική ενότητα ή κατεβάζοντάς τη στο κινητό του από τα App Stores (Google Play Store & Apple store) ή με οποιονδήποτε από τους εκάστοτε διαθέσιμους τρόπους. Η εξόφληση του λογαριασμού με μετρητά δύναται να πραγματοποιηθεί χωρίς επιβάρυνση σε ένα από τα σημεία πώλησης του δικτύου της Εταιρείας. Σε περίπτωση εξόφλησης με πιστωτική κάρτα ή πάγια εντολή μέσω Τραπεζής ή σε τρίτους φορείς (π.χ. ATM Τραπεζών, ΕΛ.ΤΑ κ.λ.π.) ενδέχεται να υπάρξει επιβάρυνση, η οποία καθορίζεται από τον τρίτο, για την οποία η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη υπέχει. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής επιλέξει ως τρόπο εξόφλησης λογαριασμών την πάγια εντολή χρέωσης τραπεζικού λογαριασμού εφόσον αυτή είναι διαθέσιμη ως τρόπος εξόφλησης, η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για τον χρόνο ενεργοποίησης και τη λειτουργία της πάγιας αυτής εντολής. Σε περίπτωση καταχώρησης εντολής πληρωμής μέσω πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας, αυτή ισχύει μέχρι την υποβολή της εγγραφού ανακλήσεώς της από το Συνδρομητή απευθυνόμενη προς την Εταιρεία. Σε περίπτωση πληρωμής μέσω της ιστοσελίδας www.orizon.gr - στην ενότητα "Online Πληρωμή Λογαριασμού" ή μέσω της εφαρμογής myON, ο συνδρομητής έχει δύο (2) επιλογές πληρωμής, είτε εισάγοντας τον RF (κωδικό πληρωμής) είτε τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου με διαδικασία επιβεβαίωσης κωδικού (OTP). Κατά την ολοκλήρωση πληρωμής λαμβάνει επιβεβαιωτικό email πληρωμής του λογαριασμού. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους τρόπους εξόφλησης των λογαριασμών παρέχονται μέσω του λογαριασμού, της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας και στην ιστοσελίδα www.orizon.gr.

10.5 Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ενεργοποιήσει πρόσθετα πακέτα, υπηρεσίες τρίτων μερών, και ξεπεράσει την ενσωματωμένη στη Σύμβασή του χρήση ή προβεί σε χρήση υπηρεσιών που δεν καλύπτονται από το Πρόγραμμα του, οι χρεώσεις που θα αποτυπωθούν στο λογαριασμό του, ενδέχεται να διαφοροποιούνται από την τιμή του προγράμματος που αναγράφεται στη Σύμβασή 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.

10.6 Σε περίπτωση που έχει χορηγηθεί συνδυαστική προσφορά για την/τις κινητή/ές σύνδεση/εις του Συνδρομητή, εάν οποιαδήποτε στιγμή δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις του συνδυαστικού πακέτου υπηρεσιών, όπως εκάστοτε ισχύουν και εξειδικεύονται στους όρους παροχής αυτών (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αν μειωθεί ή καταργηθεί ο αριθμός των κινητών ή αν ο Συνδρομητής αλλάξει Πρόγραμμα για κάποια από αυτές ή επιλέξει κάποιο άλλο συνδυαστικό πακέτο υπηρεσιών που προσφέρεται από την Εταιρεία χωρίς τη δυνατότητα συνδυαστικής εφαρμογής με το αρχικώς επιλεγέν συνδυαστικό πακέτο), ενδέχεται να παύσει η χορήγηση των σχετικών εκπτώσεων. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα, οποτεδήποτε και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, να τροποποιεί, επανακαθορίζει ή και καταργεί τις εν λόγω προσφορές και εκπτώσεις της.

10.7 Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής διατηρεί περισσότερες συνδέσεις (κινητής) στην Εταιρεία δύναται να επιλέξει την «Υπηρεσία Ενιαίου Λογαριασμού», η οποία συνίσταται στην ένταξη και διατήρηση όλων των ενεργών συνδέσεων του κάτω από τον ίδιο Συνδρομητή προκειμένου να εκδίδεται από την Εταιρεία και να λαμβάνει ο Συνδρομητής έναν ενιαίο λογαριασμό για όλες τις ως άνω Υπηρεσίες. Ο Συνδρομητής αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι σε περίπτωση μη έγκαιρης εξόφλησης του Ενιαίου Λογαριασμού, η Εταιρεία δύναται να προβεί σε προσωρινή και κατόπιν μόνιμη διακοπή όλων των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στον Ενιαίο Λογαριασμό.

10.8 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 τη Σύμβασή 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, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων: i) μείωσης τιμολογίων, ii) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις και υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής εκτός ευρωπαϊκής ένωσης και υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει ορισθεί ειδικό πακέτο χρέωσης ή χρόνος ομιλίας ενσωματωμένος στο πάγιο της σύμβασης προς αυτή τη χώρα, iii) τελών μεταφοράς γραμμής και τελών επανασύνδεσης, iv) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, v) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου ή επιβάλλεται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο. 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. Στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, ανεξαρτήτως του εάν υπάρχει επιδότηση συσκευής ή έκπτωση παγίου, δεν δύναται εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης να πραγματοποιηθεί αύξηση του παγίου ή μείωση οποιασδήποτε υπηρεσίας του πακέτου υπηρεσιών (όπως λεπτά χρόνου ομιλίας, αριθμός SMS/MMS και όγκος δεδομένων) το οποίο περιλαμβάνεται στο πάγιο. Επιτρέπεται η αύξηση του παγίου εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης, στην περίπτωση τεχνολογικών αλλαγών στις οποίες η Εταιρεία εξαναγκάζεται για την συνέχιση της παρεχόμενης υπηρεσίας στον Συνδρομητή χωρίς να διαθέτει εναλλακτική, έχουν ως συνέπεια σημαντικά αυξημένο κόστος χονδρικής, οδηγούν σε αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και έχει ενημερωθεί σχετικά η ΕΕΤΤ, χωρίς ο Συνδρομητής να απολύει το δικαίωμα δυνατότητας να καταγγείλει αζημίως τη Σύμβαση λόγω της ως άνω αύξησης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Επιπλέον η Εταιρεία δύναται να προβεί σε αύξηση της τιμής του παγίου του Συνδρομητή, μια φορά ανά ημερολογιακό έτος με ανώτατο όριο ποσοστό ίσο με το Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (εφεξής ΔΚΤ) κατά την δωδεκάμηνη περίοδο Ιανουάριου – Δεκέμβριου (απλή δωδεκάμηνη μεταβολή) του προηγούμενου ημερολογιακού έτους, εφόσον ο ΔΚΤ αυτός πράγματι μεταβληθεί προς τα πάνω, σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία που ανακοινώνονται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) Σε κάθε περίπτωση η κατά τα άνω ετήσια αύξηση δε θα υπερβαίνει τα τρία Ευρώ (3€) ανά σύνδεση. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το ΔΚΤ, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής: <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/DKT87/->. Η παραπάνω τροποποίηση του παγίου θα επέρχεται κατόπιν ενημέρωσης του Συνδρομητή, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την έναρξη ισχύος της.

10.9 Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής ταξιδεύει στο εξωτερικό – ακόμη και αν η χώρα στην οποία μεταβαίνει δεν διαθέτει δίκτυο κινητής τηλεφωνίας – συνιστάται να ακυρώνει προηγουμένως όλες τις προωθήσεις κλήσεων (π.χ. τηλεφωνητής, κ.λ.π.) προκειμένου να μην επιβαρυνθεί με τυχόν ανεπιθύμητες χρεώσεις.

10.10 Κάθε λογαριασμός που εκδίδεται από την Εταιρεία περιλαμβάνει α) τη χρέωση παγίων, β) τις συγκεντρωτικές πληροφορίες και χρεώσεις για προπληρωμένη χρήση Υπηρεσίας εντός παγίου, γ) τις συγκεντρωτικές πληροφορίες και χρεώσεις για χρήση υπηρεσίας εκτός παγίου, δ) τυχόν προηγούμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο οφειλών του Συνδρομητή, ε) την αναλυτική πληροφόρηση όλων των οικονομικών ελαφρύνσεων και επιβαρύνσεων του Συνδρομητή που δεν περιλαμβάνονται στις ανωτέρω αναλύσεις, όπως ενδεικτικά 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 στοιχείο/χρέωση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Τα εκάστοτε τιμολογούμενα μηνιαία πάγια συμφωνείται ότι προπληρώνονται από τον Συνδρομητή.

10.11 Ο λογαριασμός περιέχει το Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης (Ε.Ε.Α.Χ.), εκτός εάν ο Συνδρομητής επιλέξει να μην λαμβάνει Ε.Ε.Α.Χ. ή να λαμβάνει πλήρη ανάλυση του λογαριασμού του. Εάν ο Συνδρομητής επιθυμεί να λαμβάνει πλήρη ανάλυση του λογαριασμού του με πλήρη αναγραφή των ψηφίων των καλούμενων αριθμών («Εμπλουτισμένο Ε.Ε.Α.Χ.»), και δεν το δηλώσει στην Εταιρεία κατά τη σύναψη της Σύμβασης, θα πρέπει εν συνεχεία 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.

10.12 Ο Συνδρομητής δηλώνει και αποδέχεται ότι όλοι οι λογαριασμοί, που εκδίδει η Εταιρεία, καθώς και αντίγραφα ή αποσπάσματα των λογαριασμών αυτών, που τηρούνται από την Εταιρεία μηχανογραφικά σε ηλεκτρονικό μέσο, θα αποτελούν νόμιμα αποδεικτικά μέσα και έγγραφα, κατά την έννοια του νόμου, για την πλήρη απόδειξη, των βάσει αυτών οφειλών του προς την Εταιρεία για την ύπαρξη, την έκταση, την αξία και τη χρέωση των Υπηρεσιών που ενσωματώνουν, μέχρι την ολοσχερή εξόφληση τους. Ομοίως, η Καρτέλα Πελάτη, όπου εμφανίζεται αναλυτικά το σύνολο των χρεοπιστώσεων, που λαμβάνουν χώρα κατά τη

διάρκεια της Συμβάσης, συμφωνείται ότι αποτελεί απόσπασμα από τα εμπορικά βιβλία της Εταιρείας και αποτελεί πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων της τελευταίας κατά του Συνδρομητή, ως ανωτέρω.

10.13 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.

10.14 Σε περίπτωση έκδοσης εκκαθαριστικού λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο, το υπόλοιπο αυτό επιστρέφεται στον Συνδρομητή, χωρίς να απαιτείται η υποβολή ειδικής προς τούτο αίτησης από τον Συνδρομητή. Η επιστροφή γίνεται, υπό την προϋπόθεση ότι ο Συνδρομητής δεν έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές από άλλες υπηρεσίες προς την Εταιρεία, 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.

10.15 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 ή της κατάθεσης αγωγής. Δύναται επιπλέον να διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα του Συνδρομητή σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών ή/και σε δικηγορικές εταιρείες στο πλαίσιο της επιδίωξης των εννόμων συμφερόντων της. Ο Συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να αντιταχθεί στη διαβίβαση των προσωπικών του δεδομένων σε ορισμένες ή και σε όλες τις ως άνω συνεργαζόμενες εταιρείες. Η Εταιρεία εξετάζει το αίτημα εναντίωσης και διατηρεί το δικαίωμα να το απορρίψει, εάν κρίνει ότι υφίστανται επιτακτικοί νόμιμοι λόγοι για την επεξεργασία οι οποίοι υπερσχίζουν των συμφερόντων, δικαιωμάτων και ελευθεριών του Συνδρομητή ή αν η επεξεργασία είναι αναγκαία για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεών της.

10.16.1 Ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα να επιλέξει να λαμβάνει το λογαριασμό έντυπα ή και ηλεκτρονικά.

Ηλεκτρονικά ο Συνδρομητής δύναται να λαμβάνει το λογαριασμό του:

α) μέσω της εγγραφής του στην υπηρεσία myON της Εταιρείας στην ιστοσελίδα www.orizon.gr στην ενότητα myON ή μέσω ειδικής εφαρμογής «myON» για κινητές συσκευές (app) από τα App Stores (Google Play Store & Apple store). Στην περίπτωση που ο συνδρομητής επιλέξει να λαμβάνει το λογαριασμό του με το προαναφερόμενο τρόπο, θα λαμβάνει συγχρόνως το λογαριασμό του και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή

β) μέσω απευθείας αποστολής του στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που θα δηλώσει στο πλαίσιο της Συνοπτικής Συμβάσης.

Διευκρινίζεται ότι και στις δυο υπό α) και β) επιλογές ηλεκτρονικής αποστολής του λογαριασμού θα αποστέλλεται και SMS (ατελώς) στο Συνδρομητή δια του οποίου θα έχει την δυνατότητα πρόσβασης στον λογαριασμό του μέσω υπερσυνδέσμου (link), που θα τον ανακατευθύνει στην εφαρμογή myON. Αν ο συνδρομητής είναι ήδη εγγεγραμμένος στη σχετική εφαρμογή, θα συνδέεται άμεσα σε αυτήν μέσω του ανωτέρω υπερσυνδέσμου (link), κάνοντας log-in, άλλως θα μπορεί να εγγραφεί απευθείας στην εφαρμογή myON, οπότε ομοίως να αποκτήσει, μετά το log-in πρόσβαση στο λογαριασμό του. Ο Συνδρομητής θα έχει πρόσβαση μέσω του σχετικού υπερσυνδέσμου (link) στους λογαριασμούς των τελευταίων δώδεκα (12) μηνών. Μέσω του ίδιου SMS ο Συνδρομητής θα λαμβάνει υπερσύνδεσμο (link) μέσω του οποίου θα μπορεί να εξοφλήσει άμεσα το λογαριασμό του, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στον όρο 10.4 ανωτέρω. Οι υπερσύνδεσμοι (links) που περιλαμβάνονται στο SMS (σύνδεσμος πληρωμής και σύνδεσμος ανακατεύθυνσης στην εφαρμογή myON) έχουν διάρκεια ισχύος δώδεκα (12) μήνες.

10.16.2 Για την ενεργοποίηση της δυνατότητας αποστολής του ηλεκτρονικού λογαριασμού μέσω email 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 myON, ως ανωτέρω υπό 10.11 αναλυτικά περιγράφηκε. 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. 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.

11. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΟΡΙΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Η υπηρεσία «Ανώτατο Όριο Λογαριασμού» αφορά στις χρεώσεις μετά την ανάλωση της ενσωματωμένης στο Πρόγραμμα χρήσης και των τυχόν πρόσθετων πακέτων και είναι διαθέσιμη για κάθε σύνδεση χωριστά. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής επιλέξει συμπληρώνοντας το κατάλληλο πεδίο στη συνημμένη Συνοπτική Σύμβαση του, την υπηρεσία «Ανώτατο Όριο Λογαριασμού», η διακοπή παροχής των υπηρεσιών πραγματοποιείται με 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 περιλαμβάνεται το τέλος συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας. Η ανωτέρω υπηρεσία παρέχεται υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις των ειδικών όρων παροχής της εν θέματι υπηρεσίας.

Η υπηρεσία «Ανώτατο Όριο Λογαριασμού» είναι διαθέσιμη και για υπηρεσίες περιαγωγής.

Περισσότερες πληροφορίες για την υπηρεσία στον ακόλουθο σύνδεσμο www.orizon.gr.

12. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΛΟΣ ΠΡΟΩΡΗΣ ΔΙΑΚΟΠΗΣ

12.1 Η ισχύς της Σύμβασης αρχίζει από την ημερομηνία ενεργοποίησης των Υπηρεσιών.

12.2 Σε περίπτωση που στη Συνοπτική Σύμβαση δεν έχει συμφωνηθεί ελάχιστη ορισμένη διάρκεια, η διάρκεια της Σύμβασης είναι αορίστου χρόνου.

12.3 Μετά την πάροδο της συμφωνηθείσας στη Συνοπτική Σύμβαση ελάχιστης ορισμένης διάρκειας, η Σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου και ο Συνδρομητής δύναται να την καταγγείλει οποτεδήποτε αζημίως ή να την ανανεώσει για ορισμένο χρόνο. Μετά την τροπή της Σύμβασης σε αορίστου χρόνου, το πάγιο και οι τυχόν εκπτώσεις του Συνδρομητή θα αναδιαμορφώνονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Συνοπτική Σύμβαση. Η ανανέωση της Σύμβασης δύναται να πραγματοποιηθεί, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τηλεφωνικώς με την Εξυπηρέτηση Πελατών, ηλεκτρονικά με τα εκάστοτε διαθέσιμα μέσα, καθώς και σε όλα τα καταστήματα του δικτύου της Εταιρείας ή τρίτων εταιρειών με τις οποίες συνεργάζεται η Εταιρεία.

12.4 Η Σύμβαση λύεται αυτοδικαίως σε περίπτωση θανάτου του Συνδρομητή.

13. ΕΓΓΥΗΣΗ - ΑΝΩΤΑΤΟ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΟΡΙΟ

13.1 Κατά την έναρξη ή κατά την διάρκεια παροχής των υπηρεσιών η Εταιρεία δύναται να ζητήσει από τον Συνδρομητή εγγύηση, για κάθε σύνδεση. Η ζητηθείσα εγγύηση θα είναι ανάλογη των συνθηκών, ήτοι της πιστοληπτικής ικανότητας του Συνδρομητή, τυχόν δυστροπίας ή καθυστέρησης πληρωμής των οφειλών του προς την Εταιρεία ή προς τρίτους παρόχους, υπέρβασης του ανώτατου πιστωτικού ορίου, καθώς επίσης και της χρήσης Υπηρεσιών κατά τρόπο μη ενδεδειγμένο (π.χ. ρυθμός πραγματοποίησης κλήσεων, ασυνήθιστη ή υψηλή χρήση κ.λπ.). Επιπλέον, η Εταιρεία δύναται να αναπροσαρμόσει το ποσό της εγγύησης, κατά τη διάρκεια της Σύμβασης σε περιπτώσεις που παρατηρηθεί αντισυμβατική συμπεριφορά ή σε περίπτωση αιφνίδιας αύξησης της χρήσης των παρεχόμενων προς το Συνδρομητή Υπηρεσιών.

13.2 Η εγγύηση θα επιστρέφεται στο Συνδρομητή άτοκα μετά τη λήξη της Σύμβασής 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.

13.3 Η Εταιρεία δικαιούται να καθορίζει για κάθε Συνδρομητή ένα ανώτατο πιστωτικό όριο, το οποίο δύναται να το αναπροσαρμόζει κατά την εύλογη κρίση της με κριτήρια την πιστοληπτική ικανότητα του Συνδρομητή, τη χρήση των Υπηρεσιών (π.χ. ρυθμός πραγματοποίησης κλήσεων, ασυνήθιστη ή υψηλή χρήση κ.λπ.) και τυχόν προηγούμενη αντισυμβατική συμπεριφορά του τελευταίου προς την Εταιρεία ή τρίτους. Σε περίπτωση υπέρβασης του τιθέμενου πιστωτικού ορίου, η Εταιρεία δικαιούται να διακόψει προσωρινά ή οριστικά την παροχή Υπηρεσιών προς τον Συνδρομητή ή/και να προβεί σε αναπροσαρμογή της Εγγύησής του μέχρι του διπλάσιου κατά την στιγμή εκείνη ύψους της οφειλής του ή να ζητήσει άμεση καταβολή των οφειλόμενων. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Συνδρομητή με τις ανωτέρω υποχρεώσεις η Εταιρεία δύναται να προβεί σε προσωρινή ή στην οριστική διακοπή των Υπηρεσιών.

13.4 Ο Συνδρομητής δύναται να ζητήσει την αυτόματη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε περίπτωση που η χρέωσή του είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο κατά το μήνα τιμολόγησης.

14. ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

14.1 Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης από τον Συνδρομητή των συμβατικών του υποχρεώσεων, λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του τελευταίου προς την Εταιρεία, η Εταιρεία ειδοποιεί τον Συνδρομητή για την απειλούμενη προσωρινή ή μόνιμη διακοπή και προβαίνει σε προσωρινή διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών μόνο, μετά τη πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών

από την νόμιμη και προσήκουσα κοινοποίηση προς αυτόν της σχετικής ειδοποίησης μέσω του λογαριασμού του και μέσω αποστολής σχετικού γραπτού μηνύματος (SMS). Η διακοπή αυτή, εφόσον είναι τεχνικώς εφικτό, περιορίζεται στην συγκεκριμένη Υπηρεσία για την οποία δεν γίνεται εξόφληση.

14.2 Η οριστική διακοπή ιδίως λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του Συνδρομητή προς την Εταιρεία πραγματοποιείται μόνον έπειτα από την πάροδο τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών από την προσωρινή διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών και έπειτα από την νόμιμη και προσήκουσα κοινοποίηση προς τον Συνδρομητή σχετικής ειδοποίησης, μέσω του λογαριασμού του και μέσω αποστολής σχετικού γραπτού μηνύματος (SMS). Σε κάθε περίπτωση, στο βαθμό που είναι τεχνικά εφικτό, η διακοπή αφορά μόνον την συγκεκριμένη Υπηρεσία για την οποία υφίσταται η ανεξόφλητη οφειλή.

14.3 Από τις ρυθμίσεις του Γενικού Όρου 15 εξαιρούνται περιπτώσεις απάτης, ή επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ή μη εξόφλησης λογαριασμών, οπότε η οριστική διακοπή επέρχεται αμέσως και χωρίς υποχρέωση της Εταιρείας περί προηγούμενης ειδοποίησης. Επιπλέον, η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει άμεσα τη Σύμβαση 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 πτωχευτική ή προ-πτωχευτική διαδικασία, καθώς και σε κάθε περίπτωση που ο Συνδρομητής καταστεί αφερεγγυος. Η Εταιρεία, πέραν της άμεσης και αζήμιας καταγγελίας της Σύμβασής του, δύναται να αξιώσει από τον Συνδρομητή την αποκατάσταση κάθε ζημίας της, επιπλέον των οφειλόμενων παγίων και λοιπών τελών, με κάθε νόμιμο μέσο.

14.4 Η Εταιρεία, κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής, δύναται να χρεώνει τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο συμπεριλαμβανομένων και τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα μόνο κατά την ανωτέρω προβλεπόμενη περίοδο προσωρινής διακοπής των εξήντα (60) ημερών. Μόνο στην περίπτωση όπου η προσωρινή διακοπή συμπίπτει με ολόκληρη την περίοδο τιμολόγησης, η Εταιρεία δύναται να χρεώνει μόνο τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο που αντιστοιχούν στις παρεχόμενες Υπηρεσίες για τις οποίες δεν υφίσταται προσωρινή διακοπή, μη συμπεριλαμβανομένων τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών. Κατά τη περίοδο προσωρινής διακοπής και εφόσον αυτό είναι συμβατό με τη συγκεκριμένη υπηρεσία, επιτρέπεται η λήψη εισερχόμενων κλήσεων, εφόσον αυτές δεν χρεώνονται στον καλούμενο, η πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων που δεν συνεπάγονται χρέωση (ανεξάρτητα του σχήματος τιμολόγησης δηλαδή ανά λεπτό, ανά κλήση ή χρόνο ομιλίας που συμπεριλαμβάνεται στο μηνιαίο πάγιο) για τον συνδρομητή και να υπάρχει επίπεδο υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο με ταχύτητα τουλάχιστον 256 Kbps ή πρόσβαση κατ' ελάχιστον στις ιστοσελίδες: gov.gr, Υπηρεσία Πολιτικής Προστασίας και Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ).

14.5 Κατά την προσωρινή διακοπή η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή για τις ανωτέρω χρεώσεις με το ίδιο τρόπο με τον οποίο ενημερώνει για την ενεργοποίηση της προσωρινής διακοπής και ο Συνδρομητής δύναται να αιτηθεί την άμεση οριστική διακοπή του.

14.6 Η Εταιρεία υποχρεούται να διακόψει άμεσα την παροχή των Υπηρεσιών σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της Κάρτας Συνδρομητή, κατόπιν σχετικής ενημέρωσής της από τον Συνδρομητή.

14.7 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 των παρόντων Γενικών Όρων.

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

14.9 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.

14.10 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.

14.11 Η εταιρεία μετά από αποστολή σχετικού ενημερωτικού γραπτού μηνύματος (SMS) ή άλλης εγγραφής ειδοποίησης με την οποία τάσσεται προθεσμία για επανόρθωση, δύναται να διακόψει μερικώς την παροχή των Υπηρεσιών της και κατά την κρίση της να αποσυνδέσει τον εξοπλισμό από το σύστημα Δικτύου της, σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν συμμορφώνεται με τους όρους της παρούσας Συμβάσης ή σε περίπτωση που προβαίνει σε ενέργειες που μπορούν να επηρεάσουν ή θέτουν σε κίνδυνο την παροχή των Υπηρεσιών.

15.ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ - ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΟΦΕΙΛΩΝ

15.1 Η Εταιρεία δύναται, με την επιφύλαξη τυχόν περαιτέρω δικαιωμάτων της, να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση οποτεδήποτε, μόνο για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά σε περίπτωση: α) Μη συμμόρφωσης του Συνδρομητή με οποιαδήποτε όρο της παρούσας σύμβασης, οι οποίοι συμφωνούνται στο σύνολό τους ουσιώδεις, β) Μερικής ή ολικής ανάκλησης, ακύρωσης, τροποποίησης ή λήξης της άδειας της Εταιρείας, γ) Θανάτου του Συνδρομητή, κήρυξης του σε κατάσταση πτώχευσης ή παύσης πληρωμών ή εκκαθάρισης ή εξυγίανσης ή άλλης παρόμοιας πτωχευτικής ή προ-πτωχευτικής διαδικασίας καθώς και σε κάθε περίπτωση που ο Συνδρομητής καταστεί αφερέγγυος.

15.2 Σε περίπτωση καταγγελίας ή με οποιονδήποτε τρόπο λύσης ή λήξης της Σύμβασης πριν την παρέλευση της ορισμένης διάρκειας, με εξαίρεση τις περιπτώσεις που χορηγείται εκ του νόμου δικαίωμα αζημίας καταγγελίας, ο Συνδρομητής οφείλει να καταβάλει τέλος πρόωρης διακοπής, το οποίο υπολογίζεται ως ακολούθως και απεικονίζεται σε σχετικό Πίνακα στη Σύμβαση του Συνδρομητή: Α) Εάν η διακοπή γίνει εντός των δύο πρώτων μηνών της διάρκειας ισχύος της Σύμβασης, ο Συνδρομητής καταβάλλει 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 ή/και Τερματικού Εξοπλισμού που αντιστοιχεί στο διάστημα για το οποίο δεν καταβάλλονται πάγια, δηλαδή για τους εναπομείναντες μήνες, μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας, μέχρι την κανονική λήξη της Σύμβασης μείον δύο μήνες. Β) Εάν η διακοπή γίνει μετά τον 2ο μήνα της Σύμβασης, ο Συνδρομητής καταβάλλει 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 ή/και 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.

15.3 Ο Συνδρομητής μπορεί να καταγγείλει τη Σύμβασή του με ένα από τους παρακάτω τρόπους, κατ' επιλογή του α. στο δίκτυο καταστημάτων της Εταιρείας ή συνεργαζόμενων με την Εταιρεία καταστημάτων τρίτων προσώπων ή με αποστολή επιστολής ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση customersupport@orizon.gr επισυνάπτοντας αντίγραφο δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου.

15.4 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

15.5 Στην περίπτωση που η Σύμβαση του Συνδρομητή είναι ορισμένου χρόνου, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις του Συνδρομητή για την καταβολή τελών πρόωρης διακοπής, τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης/έκπτωσης/προσφοράς, σύμφωνα με το Γενικό Όρο 14 και τα προβλεπόμενα στη Συνοπτική Σύμβαση του Συνδρομητή.

15.5.1 Σε περίπτωση τροποποίησης των συμβατικών όρων μονομερώς από την Εταιρεία, ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, αορίστου και ορισμένου χρόνου, οποτεδήποτε λάβει γνώση της τροποποίησης έως και δύο (2) μήνες, εάν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης ή τρεις (3) μήνες, εάν ακολουθείται διμηνιαίος, από τη θέση της σε ισχύ, εκτός αν οι προτεινόμενες αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος του Συνδρομητή, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στο Συνδρομητή, ή επιβάλλονται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο, χωρίς καμία περαιτέρω οικονομική επιβάρυνση υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων συμβατικών όρων. Ειδικά για την περίπτωση τροποποίησης τιμολογίων ισχύουν τα οριζόμενα στον όρο 10.7. Σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου που καταγγέλλεται ως ανωτέρω αζημίως, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις του Συνδρομητή για την καταβολή τυχόν υπολοίπου το οποίο δεν έχει αποσβεστεί μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας αναφορικά με επιδότηση συσκευής ή επιδότηση κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους της καταγγελλόμενης σύμβασης. Στην έννοια της τροποποίησης συμβατικών όρων για την εφαρμογή των ανωτέρω δεν περιλαμβάνεται η προσθήκη στο υφιστάμενο πακέτο υπηρεσιών πρόσθετου πακέτου υπηρεσιών: α) άνευ τιμήματος ή β) έναντι τιμήματος κατόπιν της ρητής σύμφωνης γνώμης του συνδρομητή (διαδικασία opt-in).

15.7 Η υλοποίηση της διακοπής παροχής των Υπηρεσιών μετά από καταγγελία της Σύμβασης εκ μέρους του Συνδρομητή πραγματοποιείται εντός δύο (2) εργασιμών ημερών, εκτός εάν ο Συνδρομητής ζητήσει η διακοπή να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο.

15.8 Όσες χρεώσεις προκύπτουν από την ακύρωση/καταγγελία/διακοπή της Σύμβασης αποτυπώνονται σε σχετικό λογαριασμό, το οποίο θα πρέπει να εξοφληθεί από τον Συνδρομητή σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Γενικό Όρο 10.1. Μετά την πάροδο της προθεσμίας εξόφλησης (δήλη ημέρα), οι αναφερόμενες σε αυτό χρεώσεις καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

15.9 Σε κάθε περίπτωση ακύρωσης / καταγγελίας / διακοπής της Σύμβασης, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μεταφέρει το ληξιπρόθεσμο υπόλοιπο του λογαριασμού του Συνδρομητή σε οποιοδήποτε άλλη Σύμβαση 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.

16. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΕΡΙΑΓΩΓΗΣ

16.1 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.

16.2 Στις παραμεθόριες περιοχές, υπάρχει κίνδυνος περιαγωγής σε δίκτυα άλλων κρατών. Ο Συνδρομητής, μπορεί να αποφύγει τυχόν ανεπιθύμητη σύνδεση με ξένο δίκτυο είτε απενεργοποιώντας την Υπηρεσία Περιαγωγής είτε ρυθμίζοντας στον Εξοπλισμό του την επιλογή του δικτύου με χειροκίνητο τρόπο.

16.3 Στο πλαίσιο της περιαγωγής εντός Ε.Ε., ο Συνδρομητής μπορεί να κάνει χρήση των ενσωματωμένων παροχών του προγράμματός του χωρίς επιπλέον χρέωση. Όσον αφορά τη χρήση του ενσωματωμένου στο Πρόγραμμα του Συνδρομητή πακέτου δεδομένων, σε περίπτωση που χορηγείται απεριόριστη χρήση, στο πλαίσιο της περιαγωγής εντός Ε.Ε., ενδέχεται να εφαρμόζεται πολιτική εύλογης χρήσης, οπότε και σε περίπτωση υπέρβασης συγκεκριμένου ορίου να εφαρμόζονται επιπλέον χρεώσεις, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον επίσημο τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Η Εταιρεία ενημερώνει ότι πέραν από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις περιαγωγής εντός Ε.Ε., ενδέχεται να προκύψουν αυξημένες χρεώσεις για κλήσεις φωνής και αποστολή sms προς συγκεκριμένες αριθμοσειρές (π.χ. υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ή υψηλής χρέωσης). Σύμφωνα με τον Κανονισμό 2022/612 και τις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC, η Εταιρεία ενημερώνει σχετικά με δωρεάν SMS τους συνδρομητές που εισέρχονται σε άλλο κράτος μέλος.

16.4 Στο πλαίσιο της περιαγωγής εντός Ε.Ε. και σύμφωνα με τον Κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2022/612, προκειμένου για την επιβολή των ρυθμιζόμενων λιανικών τιμών περιαγωγής, η Εταιρεία δύναται να ελέγχει τη συνδρομή των προβλεπόμενων στον Κανονισμό προϋποθέσεων στους Συνδρομητές, οι οποίοι πρέπει να είναι κάτοικοι ή να έχουν σταθερούς δεσμούς που συνεπάγονται συχνή και ουσιαστική παρουσία στην Ελλάδα και να ταξιδεύουν μόνο κατά διαστήματα στην Ε.Ε. Σε διαφορετική περίπτωση, αν κάποιος Συνδρομητής δεν είναι κάτοικος Ελλάδας ή δεν έχει σταθερούς δεσμούς με την Ελλάδα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού, η Εταιρεία δύναται, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να χρεώνει ένα πρόσθετο τέλος περιαγωγής το οποίο δεν θα ξεπερνάει τις τιμές χονδρικής, όπως αυτές ορίζονται από τον Κανονισμό. Για την διαπίστωση της ύπαρξης σταθερού δεσμού με την Ελλάδα, η Εταιρεία δύναται να λαμβάνει διάφορα μέτρα, όπως να ζητά αποδεικτικά στοιχεία για τον τόπο διαμονής του Συνδρομητή. Πρόσφορα στοιχεία για την απόδειξη της μόνιμης διαμονής στην Ελλάδα, αποτελούν για παράδειγμα, η ύπαρξη σταθερής ταχυδρομικής διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού για άλλες υπηρεσίες που παρέχονται στην Ελλάδα, η δήλωση εγγραφής σε μαθήματα πλήρους φοίτησης από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα, αποδεικτικό εγγραφής σε τοπικούς εκλογικούς καταλόγους ή πληρωμής τοπικών ή κατά κεφαλήν φόρων. Στην περίπτωση των Συνδρομητών εταιρικών προγραμμάτων, τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία αφορούν στον τόπο σύστασης ή ίδρυσης της επιχείρησης, στον τόπο της πραγματικής άσκησης της κύριας οικονομικής της δραστηριότητας ή/και στον κύριο τόπο όπου οι εργαζόμενοι που προσδιορίζεται ότι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες εκτελούν τα καθήκοντά τους.

16.5 Προκειμένου να αποτραπεί τυχόν καταχρηστική ή πέραν του φυσιολογικού χρήση των ρυθμιζόμενων υπηρεσιών περιαγωγής εντός Ε.Ε., η Εταιρεία δύναται να εφαρμόσει μηχανισμούς ελέγχου με βάση αντικειμενικούς δείκτες προκειμένου να διαπιστωθεί εάν πράγματι ο Συνδρομητής αναλώνει το μεγαλύτερο μέρος των υπηρεσιών του στην Ελλάδα. Οι εν λόγω δείκτες παρουσίας και κατανάλωσης τηρούνται από την Εταιρεία για χρονικό διάστημα τουλάχιστον τεσσάρων (4) μηνών. Αν κατά τον σχετικό έλεγχο διαπιστωθεί καταχρηστική ή πέραν του φυσιολογικού χρήση των υπηρεσιών περιαγωγής εντός Ε.Ε., η Εταιρεία δύναται, κατόπιν ενημέρωσης του Συνδρομητή, να επιβάλει πρόσθετο τέλος περιαγωγής. Η επιβολή τυχόν πρόσθετου τέλους θα τερματίζεται, αν ο Συνδρομητής αποδείξει ουσιαστικούς δεσμούς με την Ελλάδα ή όταν διαπιστωθεί ότι πράγματι το μεγαλύτερο μέρος των υπηρεσιών αναλώνεται εντός της Επικράτειας.

16.6 Σε περίπτωση που η Εταιρεία διαπιστώσει ότι η σύνδεση ή οι συνδέσεις του Συνδρομητή χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο μεταπώλησης ή με άλλον τρόπο εκμετάλλευσης από χρήστες που δε διατηρούν ουσιαστικούς δεσμούς με την Ελλάδα, δύναται ομοίως σύμφωνα με την παραπάνω παράγραφο να αξιώσει την τεκμηρίωση του ουσιαστικού δεσμού με την Ελλάδα, άλλως να

επιβάλλει πρόσθετο τέλος περιαγωγής ή και να διακόψει προσωρινά τη σύνδεση ή τις συνδέσεις ή τις υπηρεσίες περιαγωγής εντός Ε.Ε. σε αυτές, μέχρι να εξακριβωθεί ότι πράγματι δεν συντρέχει περίπτωση παραβίασης των αρχών του Κανονισμού.

16.7 Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι ο Συνδρομητής λαμβάνει σαφείς και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τους όρους και την ποιότητα των υπηρεσιών του κατά την περιαγωγή εντός της Ε.Ε. σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC. Σε αυτό το πλαίσιο, ενημερώνεται ότι η Εταιρεία δεν εφαρμόζει περιορισμούς στην ποιότητα της Υπηρεσίας Περιαγωγής. Η Εταιρεία ωστόσο, δεν εγγυάται ότι στο πλαίσιο της διεθνούς περιαγωγής θα παρέχεται στον Συνδρομητή το ίδιο επίπεδο υπηρεσιών, δεδομένου ότι αυτό εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες εκτός της σφαιράς ευθύνης π.χ. διαφορετικές διαθέσιμες γενιές δικτύων και τεχνολογιών στο κράτος επίσκεψης.

16.8 Ο Συνδρομητής στο πλαίσιο της Περιαγωγής θα πρέπει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να διασφαλίζει ότι χρησιμοποιεί την Υπηρεσία σύμφωνα με τον ενδεδειγμένο τρόπο και δεν προβαίνει σε οποιαδήποτε βλάβη στο δίκτυο ή σε τρίτους.

16.9 Ο Συνδρομητής λαμβάνει ενημέρωση για την Υπηρεσία Περιαγωγής στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.orizon.gr.

17. ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

17.1 Η Εταιρεία δύναται να παρέχει στο Συνδρομητή, μέσω συμβατού Εξοπλισμού του, πρόσβαση σε υπηρεσίες περιεχομένου (όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά ήχοι κλήσης, παιχνίδια κ.ά.) της Εταιρείας ή/και τρίτων («Υπηρεσίες Περιεχομένου»). Οι Υπηρεσίες Περιεχομένου χρησιμοποιούνται «ως έχουν», χωρίς δυνατότητα τροποποιήσεων ή άλλων επεμβάσεων από τον Συνδρομητή.

17.2 Τα πνευματικά δικαιώματα ή/και εμπορικά σήματα των Υπηρεσιών Περιεχομένου ανήκουν στην Εταιρεία ή σε τρίτους και δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή, αντιγραφή, επανέκδοση, τροποποίηση, ανακοίνωση, μετάδοση, πώληση, μεταβίβαση, μετάφραση, διασκευή ή οποιαδήποτε άλλη μετατροπή ή διάθεση με οποιοδήποτε μέσο, τρόπο, ηλεκτρονικό ή έντυπο ή άλλο από τον Συνδρομητή. Είναι ευθύνη του Συνδρομητή να διασφαλίσει ότι οι παρεχόμενες Υπηρεσίες δεν θα χρησιμοποιηθούν για την ανταλλαγή οποιοδήποτε περιεχομένου που παραβιάζει την ισχύουσα νομοθεσία ή προσβάλλει δικαιώματα τρίτων. Η Εταιρεία δεν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη και επιφυλάσσεται παντός νόμιμου δικαιώματός της σε περίπτωση παραβίασης από τον Συνδρομητή των όρων της παραγράφου.

17.3 Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για το περιεχόμενο, που περιλαμβάνεται στις ιστοσελίδες ή γενικά στις υπηρεσίες τρίτων στις οποίες ο Συνδρομητής μπορεί να έχει πρόσβαση μέσω της Σύνδεσης. Για το λόγο αυτό, ο Συνδρομητής υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις πολιτικές αποδεκτής χρήσης τέτοιων ιστοσελίδων, υπηρεσιών ή/και δικτύων. Οι πάροχοι περιεχομένου, αγαθών και υπηρεσιών μέσω αυτών των ιστοσελίδων ή υπηρεσιών, έχουν την πλήρη ευθύνη τήρησης των σχετικών νόμων και κανονισμών (όπως ενδεικτικά, οι διατάξεις περί τύπου, προστασίας πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας, προστασίας καταναλωτή και προσωπικών δεδομένων) και είναι υπεύθυνοι αστικά και ποινικά για το περιεχόμενο, τη νομιμότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών που παρέχουν.

17.4 Η Εταιρεία δικαιούται να τροποποιεί τους όρους πρόσβασης και χρήσης των Υπηρεσιών Περιεχομένου, καθώς και να διακόπτει ή να τροποποιεί οποιαδήποτε Υπηρεσία Περιεχομένου. Ο Συνδρομητής δύναται να κάνει χρήση των Υπηρεσιών Περιεχομένου που αναφέρονται στον εκάστοτε ισχύοντα Τιμοκατάλογο της Εταιρείας, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα www.orizon.gr/ypiresia-polymesikis-pliροφοrisis-ypp/.

17.5 Η χρήση και η πρόσβαση στις Υπηρεσίες Περιεχομένου σημαίνει ρητή και ανεπιφύλακτη εκ μέρους του Συνδρομητή αποδοχή των γενικών και τυχόν ειδικών όρων κάθε Υπηρεσίας Περιεχομένου, όπως εκάστοτε ισχύουν.

17.6 Σημειώνεται ότι οι ανήλικοι απαγορεύεται να κάνουν χρήση των Υπηρεσιών Περιεχομένου, οι οποίες σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες. Σε περίπτωση που παρά την εν λόγω απαγόρευση, ανήλικοι κάνουν χρήση Υπηρεσιών Περιεχομένου, η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει, καθώς αποκλειστικά υπεύθυνος είναι ο Συνδρομητής.

17.7 Εάν ο Συνδρομητής χρησιμοποιήσει από τη Σύνδεσή του χρεώσιμες Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, η χρέωσή του για τη χρήση των υπηρεσιών αυτών, θα πραγματοποιείται μέσω του λογαριασμού. Οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης είναι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας της Εταιρείας ή τρίτων και χρεώνονται είτε με την αποστολή είτε με τη λήψη SMS από και προς 5ψήφιους κωδικούς των σειρών που έχουν οριστεί από το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, είτε με κλήσεις φωνής προς τις αριθμοσειρές που, ομοίως, έχουν οριστεί από το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο. Οι ως άνω αριθμοσειρές δύναται να τροποποιηθούν κατόπιν σχετικής απόφασης της ΕΕΤΤ.

18. ΠΑΡΟΧΗ ΕΚΠΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ

Οι όροι και προϋποθέσεις παροχής εκπτώσεων ή/ και επιδοτήσεων από την Εταιρεία προς το Συνδρομητή, προβλέπονται και προσδιορίζονται αναλυτικώς στη Συνοπτική Σύμβαση, η οποία, μαζί με τους παρόντες Γενικούς Όρους και τον εκάστοτε επιλεγέντα Τιμοκατάλογο, αποτελούν ενιαίο συμβατικό κείμενο.

19. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ

Τα δεδομένα του Συνδρομητή (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση) συμπεριλαμβάνονται σε έντυπους ή ηλεκτρονικούς τηλεφωνικούς καταλόγους. Ο Συνδρομητής δύναται να καθορίζει το σύνολο ή μέρος των αριθμών του ή των προσωπικών του στοιχείων τα οποία δύναται να συμπεριληφθούν στον δημόσια διατιθέμενο τηλεφωνικό κατάλογο της Εταιρείας ή τη διάθεση του συνόλου ή μέρος των αριθμών του ή των προσωπικών του στοιχείων προς τρίτους, καθώς και να ζητήσει οποτεδήποτε να μην συμπεριλαμβάνεται σε έντυπο ή ηλεκτρονικό κατάλογο.

20. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Η Εταιρεία δεν ευθύνεται έναντι του Συνδρομητή για τυχόν μη εκπλήρωση των συμβατικών της υποχρεώσεων σε περιπτώσεις επέλευσης οποιουδήποτε γεγονότος ανωτέρας βίας ή άλλων περιστατικών εκτός του πεδίου ελέγχου του, καθώς επίσης και για τη λειτουργία και διασύνδεση άλλων εθνικών ή ξένων δικτύων και τις εν γένει ενέργειες των φορέων τους. Ως Γεγονός Ανωτέρας Βίας θα νοείται κάθε γεγονός η επέλευση του οποίου δεν μπορούσε να προβλεφθεί ή οι συνέπειες του να αποτραπούν ή να μετριασθούν ουσιαστικά, ακόμη και με καταβολή ιδιαίτερης επιμέλειας. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά Γεγονότα Ανωτέρας Βίας θεωρούνται ο πόλεμος, οι τρομοκρατικές ενέργειες, οι πράξεις δολιοφθοράς, οι θεομηνίες, οι σεισμοί, οι εκρήξεις, οι πυρκαγιές, οι εμπορικοί αποκλεισμοί, οι απεργίες, οι πράξεις Ελληνικών, Ευρωπαϊκών ή άλλων αρχών με αποφασιστικές εξουσίες, φυσικά φαινόμενα κ.ά.

21. ΕΚΧΩΡΗΣΗ/ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ

21.1 Οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση 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. Στην περίπτωση αυτή, η παρούσα Σύμβαση λύεται και υπογράφεται νέα με τον εκδοχέα.

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. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

22.1 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.

22.2 Σε κάθε περίπτωση ο Συνδρομητής δύναται να υποβάλλει γραπτό παράπονο/καταγγελία στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας στις περιπτώσεις που θεωρεί ότι η τελευταία δεν τηρεί τις συμβατικές της υποχρεώσεις. Ο Συνδρομητής μπορεί να επικοινωνήσει με την Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών καλώντας στο τηλέφωνο 13803 με χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας, με επιστολή στη διεύθυνση customersupport@orizon.gr, ή μέσω Φόρμας Επικοινωνίας στο www.orizon.gr. Εφόσον η Εταιρεία κρίνει δικαιολογημένο το παράπονο του Συνδρομητή θα προχωρήσει σε επιστροφή των τυχόν καταβληθέντων από το Συνδρομητή ποσών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>) ή/και άλλος φορέα σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα διαδικασία, σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ, όπου κρίνεται αναγκαίο, αντιμετωπίζει εξωδικαστικά τις ανεπίλυτες διαφορές μεταξύ των Συνδρομητών και της Εταιρείας, οι οποίες αφορούν στους συμβατικούς όρους ή/και την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής προέρχεται από άλλο κράτος- μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντονίζει τις προσπάθειες του με τον αντίστοιχο αρμόδιο φορέα του κράτους-μέλους αυτού, προκειμένου να επιτύχουν την επίλυση της διαφοράς. Εφόσον η Σύμβαση έχει συναφθεί μέσω διαδικτύου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου, ο Συνδρομητής μπορεί να υποβάλει την τυχόν διαφορά του, σε διαδικασία επίλυσης μέσω της ενιαίας πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ΗΕΔ) που εξυπηρετεί όλες τις χώρες της ΕΕ (Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών / Ευρωπαϊκή Επιτροπή).

Δηλώνω υπεύθυνα ότι έλαβα γνώση και αποδέχομαι τα όσα αναγράφονται στη Συνοπτική Σύμβαση, στους παρόντες Γενικούς Όρους Σύνδεσης, σε τυχόν επισυναπτόμενα Παραρτήματα, καθώς και στον Τιμοκατάλογο της Εταιρείας διαθέσιμο στην ιστοσελίδα orizon.gr/timokatalogos-programmaton. Τέλος, δηλώνω υπεύθυνα ότι όλα τα στοιχεία και δηλώσεις μου που τίθενται της Συμβάσεώς μου, ως αυτή ορίζεται στην αρχή της παρούσας, είναι ακριβή και αληθή και τα αποδέχομαι ανεπιφυλάκτως. Επίσης, δηλώνω ότι, σε περίπτωση που ο Χρήστης της κινητής συσκευής είναι διαφορετικό πρόσωπο, τον έχω ενημερώσει προσηκόντως για όλες τις υποχρεώσεις εκατέρωθεν των μερών που απορρέουν από την παρούσα τις οποίες και αποδέχεται.

23. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

23.1 Η παρούσα Σύμβαση είναι η πλήρης συμφωνία μεταξύ της Εταιρείας και του Συνδρομητή και υπερισχύει κάθε άλλης προηγούμενης γραπτής ή προφορικής συμφωνίας ή επικοινωνίας με την Εταιρεία.

23.2 Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί μονομερώς τους παρόντες όρους και να ενημερώνει τον Συνδρομητή σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τις τροποποιήσεις και το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης έναν (1) μήνα πριν από την έναρξη ισχύος τους.

23.3 Τυχόν ακυρότητα κάποιου από τους παρόντες όρους δεν επιφέρει ακυρότητα άλλων όρων ή της σύμβασης. Οι υπόλοιποι όροι παραμένουν σε ισχύ και αναπτύσσουν πλήρως τα έννομα αποτελέσματά τους.

23.4 Η εκ μέρους της Εταιρείας μη άσκηση ή μερική άσκηση οποιουδήποτε δικαιώματός του που απορρέει από την παρούσα Σύμβαση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελεί παραίτηση από το δικαίωμα αυτό, ούτε αποκλείει την άσκηση του στο μέλλον.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1. Υπεύθυνος Επεξεργασίας

Η Εταιρεία, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, συμμορφώνεται πλήρως με το 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 (ΓΚΠΔ), του ν. 4624/2019 και των Κατευθυντηρίων Γραμμών, Αποφάσεων, Συστάσεων και Οδηγιών της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) και των λοιπών ευρωπαϊκών Αρχών και φορέων.

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, για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους συνδρομητές, την ενημέρωση και εξυπηρέτησή τους αναφορικά με τη σύνδεσή τους, καθώς και την αποκατάσταση βλαβών.
- ii. Για τη συμμόρφωση της Εταιρείας με την υπ' αρ. 876/7B/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.
- iii. Για την επίτευξη της μετάδοσης της επικοινωνίας και τη διαβίβαση της σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών εντός και εκτός Ελλάδος.
- iv. Για την τιμολόγηση και χρέωση των παρεχόμενων υπηρεσιών συνδρομητών και τον έλεγχο της ορθότητας αυτών, την πληρωμή διασυνδέσεων σε άλλους παρόχους κάθε φορά που η επικοινωνία τερματίζεται στα δίκτυά τους.
- v. Για τον εντοπισμό και την αποφυγή περιστατικών απάτης, καθώς και για την αποτροπή υψηλής ασυνήθιστης χρήσης των υπηρεσιών.
- vi. Για τον σχεδιασμό και την επιλογή των τεχνικών μέσων, των πληροφοριακών συστημάτων και του εξοπλισμού για την παροχή διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- vii. 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.
- viii. 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».
- ix. Για λόγους διεξαγωγής έρευνας ικανοποίησης πελατών, διαφήμισης, απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών της Εταιρείας.
- x. 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 οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο, καθώς και σε υπηρεσίες Τηλεφωνικών Καταλόγων.
- xi. 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.

- xii. Για την επιδίωξη των εννόμων 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.).
- xiii. 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.
- xiv. Για την συμμόρφωση της Εταιρείας με αιτήματα δημοσίων Αρχών.
- xv. Για λόγους που αφορούν τη διερεύνηση, διαπίστωση και δίωξη εγκλημάτων, κατόπιν αιτήματος των αρμόδιων Αρχών.
- xvi. 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 βάσεις του ά. 6 ΓΚΠΔ:

- a. Επειδή έχει παρασχεθεί η συγκατάθεση του υποκειμένου (ά. 6 παρ. 1 περ. α').
- 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 (ά. 6 παρ. 1 περ. β').
- c. Επειδή η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της Εταιρείας (ά. 6 παρ. 1 περ. γ').
- d. Επειδή η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου των δεδομένων ή άλλου φυσικού προσώπου (ά. 6 παρ. 1 περ. δ').
- 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 (ά. 6 παρ. 1 περ. στ').

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 νόμιμων 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: 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).
- 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: συμβόλαια, παντός είδους αιτήματα/ερωτήματα/επικοινωνίες/ ηχογραφημένες κλήσεις προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης, το Τμήμα Πωλήσεων, τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων κλπ.
- 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 διαχείρισης βλάβης που σχετίζονται με την σύνδεση του συνδρομητή, όπως δεδομένα μετρήσεων.
- viii. Η εγγραφή και απεγγραφή από το Μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 στον Ενιαίο Τηλεφωνικό Κατάλογο.

5. Διαβίβαση Προσωπικών Δεδομένων Συνδρομητών

Η Εταιρεία διαβιβάζει 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 δικαιοχρήσης, Υπηρεσίες εξυπηρέτησης (Volton), κέντρα τηλεφωνικών πωλήσεων, εταιρείες ερευνών, διαφημιστικές εταιρείες, παρόχους υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας, όπως υπηρεσιών cloud, πλατφορμών, φιλοξενίας κ.ά., τηλεπικοινωνιακούς παρόχους υπηρεσιών διασύνδεσης και χονδρικής πρόσβασης σε δίκτυα και υπηρεσίες, 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 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 orizon.gr/politiki-prostasias-prosorikon-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. 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 ή εκτελών την επεξεργασία, προκειμένου να εξαιρεθούν από διαφημιστικές ενέργειές τους. 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.

Άλλοι αποδέκτες των δεδομένων σας, με σκοπό την προώθηση, υποστήριξη και εξυπηρέτηση της συναλλακτικής μας σχέσης, ενδέχεται να είναι, οι εμπορικοί συνεργάτες της Εταιρείας που μεσολαβούν για τη σύναψη της σύμβασής σας, τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα μέσω των οποίων εξοφλούνται οι λογαριασμοί του κάθε συνδρομητή καθώς και άλλοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι στο πλαίσιο της διασύνδεσης του δικτύου της Εταιρείας με αυτούς για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για λόγους τιμολόγησης ή άρσης βλαβών.

6. Χρονικό διάστημα διατήρησης των Προσωπικών Δεδομένων των Συνδρομητών

Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι το χρονικό διάστημα αποθήκευσης και διατήρησης των προσωπικών δεδομένων περιορίζεται στο απολύτως αναγκαίο για την επίτευξη των ανωτέρω σκοπών επεξεργασίας. Ειδικότερα, η Εταιρεία 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 για πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της ή 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 πραγματοποιείται με τη χρήση νέων τεχνολογιών που ενδέχεται να επιφέρουν υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, 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 ενημερώνονται για τα προσωπικά τους δεδομένα που τηρούνται στα αρχεία της Εταιρείας και εφόσον το αιτηθούν, να αποκτούν αντίγραφα των δεδομένων αυτών, τηρουμένων των προϋποθέσεων του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.
- ii. Δικαίωμα διόρθωσης, δηλαδή δικαίωμα να αιτούνται την διόρθωση ελλείψεων, ανακρίβειών και σφαλμάτων στα προσωπικά τους δεδομένα που τηρούνται στα αρχεία της Εταιρείας.
- iii. Δικαίωμα διαγραφής, δηλαδή δικαίωμα να αιτούνται 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 για συγκεκριμένο σκοπό, υπό τις ειδικότερες προϋποθέσεις και περιορισμούς που προβλέπονται στον ΓΚΠΔ και την εθνική νομοθεσία.
- v. Δικαίωμα φορητότητας, δηλαδή δικαίωμα απευθείας διαβίβασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν τα υποκείμενα στον οργανισμό που θα υποδείξουν, εφόσον αυτά είναι τεχνικά δομημένα, σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία.
- vi. Δικαίωμα εναντίωσης - αντίταξης στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, υπό τις ειδικότερες προϋποθέσεις και περιορισμούς που προβλέπονται στον ΓΚΠΔ και την εθνική νομοθεσία. Η ικανοποίηση του εν λόγω δικαιώματος 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 δεδομένων. 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 ενός (1) 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 αστυνομικής του ταυτότητας ή άλλου νομίμου δημοσίου εγγράφου απόδειξης ταυτοπροσωπίας.
- Να αποστείλει το αίτημά του στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Εταιρείας στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@orizon.gr ή να συμπληρώσει την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας στο www.orizon.gr 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 «ΑΙΤΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-GDPR», στη διεύθυνση Παύλου Μπακογιάννη 22, Μεταμόρφωση Αττικής Τ.Κ. 144 51, υπόψιν του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) της Εταιρείας. Στην περίπτωση αυτή η επιστολή-αίτημα θα πρέπει (i) να φέρει γνήσιο της υπογραφής από ΚΕΠ/Αστυνομία. 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) και να κοινοποιείται στην Εταιρεία.

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 (dra.gr)] που εδρεύει στην Αθήνα, επί της Λεωφόρου Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23 (τηλ.: +30 210 6475600).

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ & ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ:
