

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ/ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Εταιρεία με την επωνυμία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Β.Ε.» παρέχει στους συνδρομητές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, έχοντας υπ' όψη:

1. Το Ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτή» ως έχει τροποποιηθεί.
2. Το Ν. 2472/1997 «Προστασία του Ατόμου από την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα».
3. Το Ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν.2472/1997».
4. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, στο εξής «Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων».
5. Το Ν.3783/2009 «Ταυτοποίηση των κατόχων και χρηστών εξοπλισμού και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και άλλες διατάξεις».
6. Τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. 876/7Β/17-12-2018, όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. 909/2/30-9-2019, 946/17/13-7-2020.
7. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών».8. Το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
9. Τις Γενικές Άδειες Εγκατάστασης, Λειτουργίας και Εκμετάλλευσης Δημόσιου Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου Κινητών Επικοινωνιών 2<sup>ης</sup>, 3<sup>ης</sup>, 4<sup>ης</sup> και 5<sup>ης</sup> Γενιάς και την Παροχή Δημόσιων Κινητών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών 2<sup>ης</sup>, 3<sup>ης</sup>, 4<sup>ης</sup> και 5<sup>ης</sup> Γενιάς, που χορηγήθηκαν στην Εταιρεία κατόπιν αποφάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) αντίστοιχα.
10. Τη Γενική Άδεια Λειτουργίας Κυψελοειδούς Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου GSM, UMTSLTE και 5G που χορηγήθηκε στην Εταιρεία κατόπιν απόφασης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.).
11. Τους όρους της παρούσας Αίτησης και των τυχόν παραρτημάτων της.

### 1. ΟΡΙΣΜΟΙ

- 1.1 «Η Εταιρεία» νοείται η εταιρία WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Β.Ε, η οποία παρέχει Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, με τον διακριτικό τίτλο WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Β.Ε.
- 1.2 «Ο Συνδρομητής» νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συμβάλλεται με την Εταιρία και δικαιούται να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρέχει η Εταιρία με τη χρήση κινητού τερματικού

- 1.3 «Ο Χρήστης» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί διαθέσιμη στο κοινό Υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας για προσωπικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, χωρίς να είναι απαραίτητα συνδρομητής παρόχου της εν λόγω Υπηρεσίας.
- 1.4 «Δίκτυο» νοείται το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το οποίο χρησιμοποιείται, εν όλω ή κυρίως, για την παροχή διαθεσίμων στο κοινό Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- 1.5 «Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας Προπληρωμένου Χρόνου Ομιλίας» νοούνται όλες οι εν γένει Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που καλύπτει το δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Εταιρείας και παρέχονται στο Συνδρομητή, ήτοι τηλεφωνικές συνδιαλέξεις, υπηρεσίες μηνυμάτων, πολυμέσων και μετάδοσης δεδομένων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, μέσω ειδικού κινητού τερματικού, καθώς και οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία που στο μέλλον δύναται η Εταιρεία να προσφέρει και την αξία των οποίων ο Συνδρομητής έχει καταβάλλει στην Εταιρεία πριν τη χρήση τους, με την πίστωση κάθε φορά ορισμένου ποσού στη Σύνδεσή του, ενέργεια η οποία λαμβάνει χώρα μέσω των διατιθέμενων από την Εταιρεία επιλογών.
- 1.6 «Κινητό τερματικό» νοείται ότι περιλαμβάνει την κινητή συσκευή και την κάρτα ταυτότητας συνδρομητή (SIM, USIM ή άλλη αντίστοιχη), η οποία περιέχει όλες τις πληροφορίες και τα δεδομένα που αφορούν τον Συνδρομητή.
- 1.7 «Υπηρεσίες Διεθνούς Περιαγωγής (Roaming)» νοούνται οι Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, που παρέχουν τη δυνατότητα στον Συνδρομητή της Εταιρείας να χρησιμοποιεί Δίκτυο άλλο από αυτό του οποίου είναι Συνδρομητής, κατόπιν ειδικών συμφωνιών της Εταιρείας με ξένα Δίκτυα.
- 1.8 «Αριθμός Κλήσης»: νοείται ο τηλεφωνικός αριθμός που θα παραχωρεί η Εταιρεία βάσει της Σύνδεσης, ή/και ο τηλεφωνικός αριθμός που θα δηλώνει στην Αίτηση Φορητότητας που θα καταθέτει ο Συνδρομητής, εφόσον αυτή γίνει αποδεκτή από την Εταιρεία.
- 1.9 «Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» νοείται κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο, σύμφωνα με τον ορισμό του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.
- 1.10 «Δεδομένα Κίνησης» νοούνται τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για τους σκοπούς της διαβίβασης μίας επικοινωνίας σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή τη χρέωσή της.
- 1.11 «Αρχείο Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα» νοείται κάθε διαρθρωμένο σύνολο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία είναι προσιτά με γνώμονα συγκεκριμένα κριτήρια.
- 1.12 «Φ.Π.Α.» νοείται ο φόρος προστιθέμενης αξίας, ο οποίος επιβάλλεται και περιλαμβάνεται στο συνολικό ποσό χρήσης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρέχει η Εταιρεία. Ο Φ.Π.Α. επιβαρύνει αποκλειστικά τον Συνδρομητή.

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

1.14 «Διεθνείς κλήσεις» νοούνται οι κλήσεις που πραγματοποιούνται από τον Συνδρομητή προς σταθερά και κινητά τηλέφωνα κρατών εξωτερικού και για τις οποίες ισχύουν οι χρεώσεις του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου της Εταιρείας.

1.15 «Δείκτης Ποιότητας» (Δ.Π.) ή «Παράμετρος Ποιότητας» νοείται το μέτρο ενός συνόλου μεγεθών, μέσω του οποίου αποτιμάται μέρος/ στοιχεία της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και το οποίο δημοσιεύεται.

## 2. ΚΙΝΗΤΟ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ

2.1 Ο Συνδρομητής είναι υποχρεωμένος κατά την ενεργοποίηση της σύνδεσης να επιλέξει και να προμηθευτεί με δική του ευθύνη, εγκεκριμένου τύπου κινητή συσκευή, της οποίας η διεθνής ταυτότητα εξοπλισμού κινητής τηλεφωνίας (IMEI) αποτελεί στοιχείο ταυτοποίησης κινητού τερματικού, σύμφωνα με τους ορισμούς του άρθρου 1.6. Ο κατασκευαστής ευθύνεται αποκλειστικά για την καλή λειτουργία της κινητής συσκευής.

2.2 Η κάρτα ταυτότητας συνδρομητή (SIM, USIM ή άλλη αντίστοιχη), που παραδίδεται στον Συνδρομητή με την υπογραφή της παρούσας Αίτησης, αποτελεί τον μοναδικό τρόπο σύνδεσης και χρέωσης του Συνδρομητή στο δίκτυο της Εταιρείας και στις παρεχόμενες

Υπηρεσίες. Σε περίπτωση που η κάρτα ταυτότητας συνδρομητή αποδειχτεί ελαττωματική, η Εταιρεία θα ευθύνεται αποκλειστικά για την αντικατάστασή της και εφόσον αυτό της ζητηθεί από τον Συνδρομητή.

2.2 Ο Συνδρομητής δεν αποκτά κυριότητα επί της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή ή επί των πληροφοριών που περιέχει, ούτε δικαιούται να παραχωρεί τη χρήση της ή να την εκμεταλλεύεται έναντι τρίτων, με ή χωρίς αντάλλαγμα. Επίσης, απαγορεύεται η αλλοίωση, καταστροφή, αναπαραγωγή της, ως και η παραποίηση των στοιχείων αναγνώρισής της. Ο Συνδρομητής ευθύνεται να αποζημιώσει την Εταιρεία για κάθε πλημμελή ή αντισυμβατική χρήση της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή και για κάθε τυχόν σχετική με αυτή ζημία.

2.3 Η Εταιρεία δύναται να ζητήσει την προσωρινή φραγή ή ακύρωση της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή, όταν το επιβάλλουν λόγοι ασφάλειας, έκτακτης ανάγκης ή δημόσιου συμφέροντος σχετικοί με τη χρήση του δικτύου. Σε περίπτωση αφαίρεσης έστω και προσωρινώς της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή ο Συνδρομητής οφείλει να συμμορφωθεί αμέσως με τις οδηγίες της Εταιρείας και να παραδώσει σε αυτήν την κάρτα ταυτότητας συνδρομητή, όσο το δυνατό συντομότερα, υποχρεωμένος από την κοινοποίηση σε αυτόν της αφαίρεσης, να σταματήσει να τη χρησιμοποιεί.

2.4 Ο Συνδρομητής υποχρεούται να χρησιμοποιεί την κάρτα ταυτότητας συνδρομητή αποκλειστικά και μόνο σε κινητή συσκευή τύπου GSM/UMTS/5G. Η χρήση, σε ακατάλληλες ή μη εγκεκριμένες κινητές συσκευές, αποτελεί σπουδαίο λόγο καταγγελίας της παρούσας Σύνδεσης εκ μέρους της Εταιρείας, με όλες τις συνακόλουθες για τον Συνδρομητή συνέπειες, όπως την προσωρινή ή και οριστική

διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών και τη διεκδίκηση κάθε θετικής και αποθετικής ζημίας.

### 3. ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

3.1 Ο Συνδρομητής αποκτά καθ' όλη τη διάρκεια της Σύνδεσης δικαίωμα χρήσεως του αριθμού κλήσης, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και της εκάστοτε ισχύουσας κείμενης νομοθεσίας. Με τη διακοπή της παρούσας για οποιασδήποτε αιτία ο αριθμός κλήσης αναμεταβιβάζεται στην Εταιρεία, καθώς και κάθε άλλο δικαίωμα χρήσεως σε σχέση με τον ίδιο αυτό αριθμό. Η αναμεταβίβαση αυτή συντελείται αυτοδικαίως χωρίς ανάγκη ανακοίνωσης ή άλλης έγγραφης δήλωσης από μέρους των συμβαλλομένων. Κατ' εξαίρεση ο Συνδρομητής δικαιούται να διατηρήσει τα δικαιώματά του επί του αριθμού κλήσης σύμφωνα με την Νομοθεσία περί Φορητότητας Αριθμών Κινητής Τηλεφωνίας και τις συμβατικές υποχρεώσεις που τυχόν έχει αναλάβει αναφορικά με την Υπηρεσία Φορητότητας.

3.2 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής του αριθμού κλήσης για λόγους που επιβάλλονται από τη νομοθεσία ή για λόγους δημοσίου συμφέροντος ή για τεχνικούς λόγους που αφορούν την απρόσκοπτη λειτουργία του δικτύου και αφού ενημερωθεί ο Συνδρομητής.

### 4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Σύμφωνα με τον Κανονισμό ΕΕ 2015/2120 και τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου 876/7B/2019 (στο εξής «ΕΚΑΔ»), η Εταιρεία αντιμετωπίζει ισότιμα κάθε κίνηση, 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 τεχνικές λεπτομέρειες σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών, τις παραμέτρους ποιότητας, τα μέτρα διαχείρισης κίνησης, την εξέταση των παραπόνων συνδρομητών κ.λ.π. θα βρείτε στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας: <https://www.wind.gr/gr/netneutrality/>, το περιεχόμενο της οποίας διευκρινίζεται ότι αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας σύμβασης.

#### 4.1 ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Ορισμοί

(i) Διαφημιζόμενη ταχύτητα: Ως διαφημιζόμενη ταχύτητα ορίζεται η ταχύτητα, η οποία χρησιμοποιείται σε ενέργειες διαφήμισης, προώθησης και πώλησης προϊόντων.

(ii) Ρεαλιστικά αναμενόμενη 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 επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας μας στην ειδική ενότητα για την Διαδικτυακή Ουδετερότητα, στον ακόλουθο σύνδεσμο <https://www.wind.gr/gr/speedmap/> καθώς και στις ιστοσελίδες

προσωποποιημένης πληροφόρησης MyF2Go, και MyQ και στις αντίστοιχες εφαρμογές F2Go App και Q App.

Στον γεωγραφικό χάρτη ταχυτήτων αποτυπώνεται το εύρος τιμών στο οποίο ανήκει η μέγιστη ταχύτητα σε κάθε γεωγραφική περιοχή. Οι τιμές αναφέρονται σε στατικό χρήστη που βρίσκεται σε εξωτερικό χώρο. Η Εταιρεία ενημερώνει τους συνδρομητές για τις επικαιροποιημένες τιμές ταχυτήτων που περιέχονται στον χάρτη, τουλάχιστον μία φορά κάθε έτος.

Επισημαίνεται ότι ρεαλιστικά αναμενόμενες ταχύτητες λήψης και μεταφόρτωσης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο επηρεάζονται από πλείστους παράγοντες, εκτός της σφαίρας ευθύνης της Εταιρείας, όπως είναι η θέση του Συνδρομητή (ενδεικτικά εντός ή εκτός κτηρίου), η σταθερή ή μη θέση αυτού, η ποιότητα των εξυπηρετητών (servers) των παρόχων υπηρεσιών και περιεχομένου ή του δικτύου που αυτοί χρησιμοποιούν, οι καιρικές συνθήκες, η αυξημένη κίνηση του δικτύου σε ώρες αιχμής, η απόσταση του Συνδρομητή από το 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 4<sup>ης</sup> και 5<sup>ης</sup> γενιάς (4G και 5G υπηρεσίες). Στις εν λόγω περιοχές, αποτυπώνονται διαστήματα τιμών και για τις δύο τεχνολογίες (4G και 5G).

Από τις αναφερόμενες στον γεωγραφικό χάρτη μέγιστες τιμές ταχυτήτων ανά γεωγραφική περιοχή, καθώς και από τυχόν δημοσιευμένες παραμέτρους ποιότητας δικαιολογείται ένα εύλογο περιθώριο σφάλματος.

Αν ωστόσο, διαπιστωθούν κατόπιν ελέγχου συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αρνητικές αποκλίσεις από την ρεαλιστικά αναμενόμενη μέγιστη ταχύτητα σύνδεσης ανά περιοχή, ο Συνδρομητής δικαιούται επανορθώσεων, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παράγραφο 4.7 των παρόντων όρων.

#### 4.2 ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ

Η Εταιρεία δεν εφαρμόζει μέτρα διαχείρισης της κίνησης, πέραν των εύλογων μέτρων, εκτός αν αυτό είναι αναγκαίο και μόνο για όσο διάστημα είναι αναγκαίο, ούτως ώστε: α) να συμμορφωθεί με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο β) να διασφαλίσει την ακεραιότητα και την ασφάλεια του δικτύου, των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του δικτύου της και του τερματικού εξοπλισμού των τελικών χρηστών γ) να προλάβει την εμφάνιση εμποδίων λόγω συμφόρησης του δικτύου και να αμβλύνει τις επιπτώσεις από τυχόν εξαιρετική ή προσωρινή συμφόρηση του δικτύου, υπό την προϋπόθεση ότι ανάλογες κατηγορίες κίνησης αντιμετωπίζονται ισότιμα. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας: <https://www.wind.gr/gr/netneutrality/>, το περιεχόμενο της οποίας διευκρινίζεται εφεξής ότι αποτελεί τμήμα της παρούσας σύμβασης.

#### 4.3 ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Πληροφορίες για ενδεικτικές παραμέτρους ποιότητας για την εκτέλεση συνηθισμένων δραστηριοτήτων στο διαδίκτυο (instant messaging, email, web browsing, data download, music streaming, video streaming...) είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας : <https://www.wind.gr/gr/netneutrality/>

#### 4.4 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 μας: <https://www.wind.gr/gr/netneutrality/>

#### 4.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να εισάγει περιορισμούς στη χρήση του τερματικού εξοπλισμού που θα μπορούσαν να επηρεάσουν στην πράξη τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και ιδίως τη χρήση περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας: <https://www.wind.gr/gr/netneutrality/>

#### 4.6 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. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας: <https://www.wind.gr/gr/netneutrality/>

#### 4.7 ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΕΙΣ/ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ

Η Εταιρεία εφαρμόζει διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων των Συνδρομητών σε ό,τι αφορά την ποιότητα του Δικτύου και των Αδειοδοτούμενων Υπηρεσιών σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Η Εταιρεία τηρεί αρχείο των αιτημάτων για περίοδο δύο (2) ετών.

Τα παράπονα σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών εξετάζονται από το Τεχνικό Τμήμα της Εταιρείας. Προκειμένου να αξιολογηθεί τυχόν απόκλιση από το αναφερόμενο εύρος τιμών στο οποίο ανήκει η μέγιστη ταχύτητα, ο Συνδρομητής οφείλει να συμπράξει κατά τον σχετικό έλεγχο διενεργώντας μετρήσεις σύμφωνα με τις οδηγίες της Εταιρείας. Για τη διασφάλιση της ορθότητας και της ακρίβειας των μετρήσεων ο Συνδρομητής οφείλει να χρησιμοποιεί

συμβατό τερματικό εξοπλισμό με την βέλτιστη τεχνολογία σύνδεσης για την οποία υποβάλει παράπονο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 5.14.1 τεχνολογία.

Σε περίπτωση συνεχούς ή επαναλαμβανόμενης, αρνητικής απόκλισης από τη μέγιστη αναμενόμενη ταχύτητα και ανάλογα με το μέγεθος της απόκλισης αυτής, αν η Εταιρεία δεν καταφέρει να αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός τριάντα (30) ημερών από το χρόνο υποβολής του σχετικού παραπόνου, ο Συνδρομητής δικαιούται επανορθώσεων.

Είδη επανορθώσεων αποτελούν ενδεικτικά, η παροχή επιπλέον υπηρεσιών χωρίς επιβάρυνση, η πίστωση χρηματικού ποσού στην κάρτα του. Σε κάθε περίπτωση, διευκρινίζεται ότι το περιεχόμενο των προτεινόμενων επανορθώσεων επαφίεται στην κρίση της Εταιρείας και εξαρτάται από την εκάστοτε εμπορική πολιτική αυτής, ενώ συνεκτιμώνται κατά περίπτωση και οι ανάγκες του Συνδρομητή. Η Εταιρεία δύναται να αποσύρει τη χορηγηθείσα επανόρθωση σε περίπτωση αποκατάστασης της ποιότητας των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Περαιτέρω, αν η συνεχής ή επαναλαμβανόμενη απόκλιση χαρακτηριστεί και ως σημαντική, σύμφωνα με τον ορισμό του ΕΚΑΔ και η Εταιρεία δεν μπορέσει να αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου, ο Συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα αξίμας καταγγελίας της σύμβασής του. Διευκρινίζεται ότι ο Συνδρομητής δεν δικαιούται επανορθώσεων σε περίπτωση που οι αποκλίσεις οφείλονται σε ανωτέρω βία.

Κατά τη διάρκεια εξέτασης του παραπόνου για αποκλίσεις ταχυτήτων, ο Συνδρομητής δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου για την ίδια σύνδεση και για τον ίδιο λόγο. Διευκρινίζεται επίσης, ότι σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν αποδεχθεί τις επανορθώσεις που του προτάθηκαν σε αποκατάσταση του παραπόνου του, δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου, στο μέτρο που αυτό καλύπτεται από τα συγκεκριμένα επανορθωτικά μέτρα.

## 5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ENANTI ΤΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ

5.1 Η Εταιρεία παρέχει αξιόπιστες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και οφείλει να μεριμνά ώστε το Δίκτυο και οι Υπηρεσίες να λειτουργούν σύμφωνα με τις εναρμονισμένες προδιαγραφές για τις τεχνικές διεπαφές ή/και λειτουργίες του Δικτύου και των Υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται από τα ισχύοντα πρότυπα ή/και προδιαγραφές που θεσπίζονται σε κοινοτικό επίπεδο.

5.2 Η Εταιρεία ενημερώνει τον Συνδρομητή και του παρέχει το απαραίτητο πληροφοριακό υλικό (το οποίο βρίσκεται αναρτημένο και στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας), πριν από τη σύναψη της Σύμβασης, αναφορικά με τις Υπηρεσίες και τα χαρακτηριστικά τους, την ποιότητα των παρεχόμενων Υπηρεσιών και τους αντίστοιχους Δείκτες Ποιότητας, τον τρόπο και τον χρόνο χρήσης των Υπηρεσιών, τη διακοπή τους, τις χρεώσεις και τη γεωγραφική κάλυψη του δικτύου ανά την Ελλάδα και ιδιαίτερα στην περιοχή μόνιμης κατοικίας του.

5.3 Τα στοιχεία ταυτότητας συνδρομητή και ταυτοποίησης κινητού τερματικού διαγράφονται μετά την πάροδο τριών (3) ετών από τη διακοπή της Σύμβασης μεταξύ της Εταιρείας και του Συνδρομητή ή τη για οποιονδήποτε λόγο διακοπή της υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας. Εάν τα στοιχεία ταυτότητας Συνδρομητή έχουν διαγραφεί,

απαιτείται η εκ νέου υποβολή τους από τον Συνδρομητή προς την Εταιρεία για την επανενεργοποίηση της Υπηρεσίας.

- 5.4 Η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα προς διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών μέσα στα όρια του Δικτύου της.
- 5.5 Η Εταιρεία δεν ασκεί κανένα έλεγχο ως προς το περιεχόμενο που διακινείται μέσω του Δικτύου της. Ως εκ τούτου η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία, όπως ενδεικτικά απώλεια ή καθυστέρηση λήψης ή μη λήψη ή αλλοίωση δεδομένων ή ζημία στο λογισμικό ή/και την κινητή συσκευή 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.
- 5.6 Επίσης, η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για μη έγκυρους προορισμούς, σφάλματα μετάδοσης, αλλοίωση ή εν γένει για την ασφάλεια των πληροφοριών που διακινούνται στο Δίκτυο αυτής και μεταφέρονται μέσω κυκλωμάτων επικοινωνίας και συναφούς εξοπλισμού που παρέχουν τρίτοι, καθώς επίσης και πάροχοι τηλεπικοινωνιακών δικτύων που διασυνδέονται με το Δίκτυο της Εταιρείας, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση του Διαδικτύου. Παράλληλα η Εταιρεία δεν παρέχει καμία εγγύηση προς το Συνδρομητή ότι οι διαδικασίες ασφαλείας που χρησιμοποιεί η Εταιρεία θα αποτρέψουν την απώλεια, αλλοίωση ή τροποποίηση των πληροφοριών που διακινούνται στο Διαδίκτυο π.χ. εξαιτίας ιών, trojan horses ή άλλων αντίστοιχων επιβλαβών πράξεων τρίτων.
- 5.7 Ο Συνδρομητής φέρει αποκλειστική ευθύνη για την ορθή χρήση των Υπηρεσιών της Εταιρείας και των υπηρεσιών Διαδικτύου και για τη διαχείριση των δεδομένων αυτού που είναι αποθηκευμένα ή μεταφέρονται μέσω του Δικτύου της Εταιρείας. Πέραν των σχετικών Υπηρεσιών που παρέχει η Εταιρεία, ο Συνδρομητής έχει την αποκλειστική ευθύνη για την ανάπτυξη και τήρηση των διαδικασιών διαχείρισης και ασφαλείας που θεωρούνται απαραίτητες για την προστασία των πληροφοριών του Συνδρομητή που διακινούνται στο Δίκτυο της Εταιρείας, όπως επί παραδείγματι για τις διαδικασίες ασφαλείας πρόσβασης σε μία εφαρμογή και την κρυπτογράφηση δεδομένων, αλλά και για την προστασία της κινητής συσκευής από ιούς ή άλλες επιζήμιες πράξεις τρίτων.
- 5.8 Η Εταιρεία θα προσφέρει πρόσβαση στο Δίκτυο και τις Υπηρεσίες είκοσι τέσσερις ώρες (24) ώρες την ημέρα επί επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, χωρίς διακοπή, εκτός από μία χρονική περίοδο, η οποία δεν θα υπερβαίνει συνολικά τις έξι (6) ώρες μηνιαίως, εφόσον η διακοπή αυτή είναι εντελώς απαραίτητη για την εκτέλεση εργασιών συντήρησης.
- 5.9 Η Εταιρεία δεν ευθύνεται έναντι του Συνδρομητή για αθέτηση των όρων της παρούσας ή αδυναμία της να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της σε περιπτώσεις, οποιουδήποτε τυχαίου γεγονότος ή γεγονότος ανωτέρας βίας, όπως ενδεικτικά, πόλεμοι, ταραχές, πράξεις δολιοφθοράς, εκρήξεις, πυρκαγιές, εμπρησμοί, απεργίες, πράξεις Ελληνικών ή Κοινοτικών ή άλλων αρχών ή κρατικών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών, φυσικά εμπόδια, κ.λ.π.
- 5.10 Η Εταιρεία, σε περίπτωση που η τεχνική υποδομή του Δικτύου το επιτρέπει, μπορεί να παρέχει επιπλέον Υπηρεσίες στον Συνδρομητή και κατόπιν σχετικής αίτησής του. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διαμορφώσει ειδικό τιμολόγιο για τις ως άνω επιπλέον Υπηρεσίες.



5.11 Η Εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα δωρεάν πρόσβασης σε Υπηρεσίες Εκτάκτου Ανάγκης, χρησιμοποιώντας τον κωδικό επιλογής 112 ή τους λοιπούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπως αυτοί ορίζονται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

5.12 Η Εταιρεία παρέχει ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες. 4.14 Όλες οι απαιτούμενες εκ του νόμου ενημερώσεις προς τον Συνδρομητή, θα γίνονται με κάθε πρόσφορο για την Εταιρία τρόπο (e-mail, SMS, κ.λ.π.).

## 6 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

6.2 Ο Συνδρομητής οφείλει να χρησιμοποιεί το κινητό τερματικό και τις μέσω αυτού παρεχόμενες Υπηρεσίες, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσης και της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας. Ο Συνδρομητής, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας, είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιεί αμέσως στην Εταιρεία εγγράφως και με υπεύθυνη δήλωσή του απευθυνόμενη προς αυτή, κάθε μεταβολή των στοιχείων του, όπως ενδεικτικά αναφέρεται της ταυτότητάς του, της νομικής του κατάστασης.

6.3 Ο Συνδρομητής οφείλει να παρέχει στην Εταιρία όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που τυχόν θα του ζητηθούν στο μέλλον.

6.4 Ο Συνδρομητής οφείλει να χρησιμοποιεί το Δίκτυο και τις Υπηρεσίες της Εταιρείας βάσει της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, ώστε να αποφεύγονται πράξεις που δύναται να βλάψουν ή να θέσουν σε κίνδυνο την παροχή των Υπηρεσιών και την Εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση η Εταιρεία δύναται να προχωρήσει σε διακοπή της σύνδεσης και με την επιφύλαξη ασκήσεως οποιουδήποτε άλλου νομίμου δικαιώματός της.

6.5 Ο Συνδρομητής ευθύνεται να ενημερώσει την Εταιρεία ή εξουσιοδοτημένο Συνεργάτη της, άμεσα, σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, μερικής ή ολικής καταστροφής, διαρροής των προσωπικών κωδικών της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή, καθώς και του κινητού τερματικού, όπου έχει τοποθετηθεί η κάρτα ταυτότητας συνδρομητή, άλλως τεκμαίρεται ότι παραμένει ο ίδιος συνδρομητής με όλες τις σχετικές έννομες συνέπειες. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία αντικαθιστά την κάρτα ταυτότητας Συνδρομητή συνδέοντας τον Συνδρομητή εκ νέου με το δίκτυο, ενημερώνοντάς τον προς τούτο ανάλογα και σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

6.6 Σε περίπτωση μεταβίβασης της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή, ο Συνδρομητής υποχρεούται να γνωστοποιήσει εγγράφως αμελλητί προς την Εταιρεία, κατά τη διαδικασία του Άρθρου 6 παράγραφος 1 της παρούσης, τα στοιχεία ταυτότητας του νέου Συνδρομητή ή νέου Χρήστη, άλλως τεκμαίρεται ότι παραμένει ο ίδιος Συνδρομητής και χρήστης των υπηρεσιών της Εταιρείας, με όλες τις σχετικές έννομες συνέπειες που αυτό συνεπάγεται.

6.7 Ο Συνδρομητής οφείλει, σε περίπτωση που ο Χρήστης του κινητού τερματικού είναι διαφορετικό πρόσωπο, να συμπεριλαμβάνει τα στοιχεία ταυτότητας του Χρήστη στην προαναφερόμενη Υπεύθυνη Δήλωση προς την Ε.Ε.Τ.Τ. του Άρθρου 6 παράγραφος 1 της παρούσης, άλλως τεκμαίρεται ότι παραμένει ο ίδιος Κάτοχος και Χρήστης της Σύνδεσης με όλες τις σχετικές έννομες συνέπειες. Επίσης, οφείλει να ενημερώνει το Χρήστη για όλες τις υποχρεώσεις που πηγάζουν εκατέρωθεν των μερών από την παρούσα.

6.8 Ο Συνδρομητής οφείλει να μη γνωστοποιεί σε τρίτους τους προσωπικούς κωδικούς ασφαλείας της κάρτας ταυτότητας συνδρομητή όπως και να μη χρησιμοποιεί ο ίδιος ή άλλα άτομα τις Υπηρεσίες της Εταιρίας για ανήθικους ή παράνομους σκοπούς.

6.9 Απαγορεύεται ρητά η μεταπώληση, η υπομίσθωση ή/και η παραχώρηση χρήσης με οποιοδήποτε τρόπο της Υπηρεσίας από τον Συνδρομητή.

## 7 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 υπηρεσίες, πακέτα ή προσφορές, που παρέχουν απεριόριστη χρήση υπηρεσιών, καθώς και σε όποιες άλλες περιπτώσεις αυτό επιβάλλεται. Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ορθής Χρήσης περιλαμβάνεται και οι υποχρέωση των Συνδρομητών να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αποκλειστικά για προσωπική χρήση και να μην τις μεταπωλούν.

Με την επιφύλαξη τυχόν ειδικού όρου που αφορά σε συγκεκριμένες 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.

Σχετικά με την παροχή απεριόριστης χρήσης κλήσεων & SMS, όταν αυτή παρέχεται στο πλαίσιο συγκεκριμένων υπηρεσιών, πακέτων και προσφορών στον Συνδρομητή διευκρινίζεται ότι:

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 και ταυτόχρονης αποστολής 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.

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα οποτεδήποτε να τροποποιεί την Πολιτική Ορθής Χρήσης, αλλά και να καταργεί τις υπηρεσίες, τα πακέτα και τις προσφορές με απεριόριστο όγκο δεδομένων, χρόνου ομιλίας και γραπτών μηνυμάτων και να μετατρέπει τα χρονικά όρια ισχύος αυτών.

## 8. ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ

8.1 Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο αδιακρίτως έχει το δικαίωμα σύνδεσης με το Δίκτυο της Εταιρείας μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα από την κατάθεση της παρούσας Αίτησής του συνοδευόμενης από μία Υπεύθυνη Δήλωση του Άρθρου 8 του Ν.1599/1986, η οποία θα απευθύνεται προς την Ε.Ε.Τ.Τ. και η οποία θα επιβεβαιώνει την ακρίβεια των στοιχείων ταυτότητας του Συνδρομητή, όπως αυτά δηλώνονται στην ως άνω Αίτηση. Η Εταιρεία υποχρεούται στην παροχή των Υπηρεσιών, σύμφωνα με τους παρόντες όρους, όπως αυτοί αναφέρονται στην Αίτηση υπό την προϋπόθεση ότι η Αίτηση έχει νόμιμα υπογραφεί από τον Συνδρομητή και έχει γίνει αποδεκτή από την Εταιρεία.

8.2 Κατά τη διαδικασία Αίτησης η Εταιρεία υποχρεούται, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, να ζητήσει και ο Συνδρομητής αντίστοιχα να προσκομίσει αντίγραφο Α/Τ ή διαβατηρίου ή προκειμένου περί αλλοδαπών, άλλου αντίστοιχου εγγράφου, όπως φωτοτυπία άδειας παραμονής στην Ελλάδα ή ειδικού δελτίου ταυτότητας ομογενούς ή δελτίου ταυτότητας αλλοδαπού ή ειδικού δελτίου αιτούντος άσυλο αλλοδαπού ή ειδικού δελτίου ταυτότητας αλλοδαπού φυγάδα ή ειδικού δελτίου υπό ανοχή διαμονής αλλοδαπού που δεν έχει αναγνωρισθεί ως πρόσφυγας ή πιστοποιητικού μη απέλασης αλλοδαπού που έχει υποβάλει αίτηση για πολιτογράφηση ή ειδικού ταξιδιωτικού εγγράφου (Τ.ΔV) για πρόσφυγες, ανιθαγενείς ή άδειας διαμονής για ανθρωπιστικούς λόγους, εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, ως και νομιμοποιητικά έγγραφα, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο.

## 9. ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ - ΔΙΑΡΚΕΙΑ

9.1 Η παρούσα Σύνδεση, εφ' όσον έχει συμπληρωθεί και υποβληθεί από το Συνδρομητή η Αίτηση συνοδευόμενη από την Υπεύθυνη Δήλωση του άρθρου 6, παράγραφος 1 και έχει γίνει αποδεκτή από την Εταιρεία, τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία που ο Συνδρομητής συνδεθεί στο δίκτυο της Εταιρείας/ πραγματοποιήσει κλήση μέσω του δικτύου της Εταιρείας.

9.2 Η Σύνδεση θα ισχύει για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την ημερομηνία ενεργοποίησης, το οποίο επεκτείνεται με κάθε ανανέωση του προπληρωμένου χρόνου ομιλίας. Κατά το χρονικό διάστημα, όπου η Σύνδεση είναι ενεργή ο Συνδρομητής δύναται να κάνει χρήση του προπληρωμένου χρόνου ομιλίας και των λοιπών υπηρεσιών, που περιλαμβάνονται στο εκάστοτε πακέτο που έχει επιλέξει. Μετά την παρέλευσή του χρόνου ισχύος του προπληρωμένου χρόνου, αυτός αυτόματα παραγράφεται, ενώ αν δεν ακολουθήσει ανανέωση του προπληρωμένου χρόνου, παύει και η Σύνδεση, σύμφωνα με τα οριζόμενα κατωτέρω στην παράγραφο 3 του παρόντος Άρθρου. Όλες οι ως άνω προθεσμίες καθώς και κάθε άλλη ειδική πληροφορία που αφορά στο πακέτο Σύνδεσης που έχει επιλέξει ο Συνδρομητής και η οποία δεν περιλαμβάνεται στην παρούσα, αναγράφεται στους ειδικότερους όρους χρήσης του εκάστοτε πακέτου υπηρεσιών καρτοκινητής.

9.3 Μετά την παρέλευση του ως άνω χρονικού διαστήματος ισχύος της Σύνδεσης, όπως αυτό διαμορφώνεται βάσει του Άρθρου 7, παράγραφος 2, και εφόσον ο Συνδρομητής δεν προβεί σε ανανέωση προπληρωμένου χρόνου ομιλίας, πραγματοποιείται φραγή των εξερχόμενων κλήσεων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του Συνδρομητή. Εντός του ως άνω διαστήματος ο Συνδρομητής δύναται να πραγματοποιεί κλήσεις σε Αριθμούς Έκτακτης Ανάγκης. Μετά την παρέλευση του ως άνω χρονικού διαστήματος και στην περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν προβεί σε ανανέωση προπληρωμένου χρόνου ομιλίας, η Σύνδεση διακόπτεται αυτοδικαίως.

## 10. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 10.1 Ο Συνδρομητής χρεώνεται ανάλογα με τη χρήση των Υπηρεσιών και σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο, όπως αναλυτικά αναφέρεται στο επεξηγηματικό φυλλάδιο και στο δικτυακό τόπο της Εταιρείας.
- 10.2 Η Εταιρεία καθορίζει και τροποποιεί τα τιμολόγια της, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και τους κανόνες υγιούς ανταγωνισμού, με κριτήρια τον πληθωρισμό, το συνολικό κόστος των Υπηρεσιών, όπως, ενδεικτικά, συντήρηση και λειτουργία του Δικτύου και το συνολικό κόστος των επενδύσεων, λαμβάνοντας επίσης, υπόψη τις γενικότερες συνθήκες ανταγωνισμού στην εν λόγω αγορά.
- 10.3 Οποιαδήποτε αύξηση των τιμών θα ισχύει μετά την πάροδο ενός μηνός από την προσήκουσα ενημέρωση των Συνδρομητών και την τήρηση των σχετικών διατυπώσεων δημοσιότητας. Οι καινούριες, αναπροσαρμοζόμενες τιμές θα εφαρμόζονται σε όλες ανεξαιρέτως τις συνδέσεις.
- 10.4 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, κλπ) προκειμένου να μην επιβαρυνθεί με τυχόν ανεπιθύμητες χρεώσεις.
- 10.5 Ο Συνδρομητής χρεώνεται από το ξένο Δίκτυο και για τις κλήσεις που δέχεται (εισερχόμενες κλήσεις) κατά τη διάρκεια περιαγωγής (ROAMING).

## 11 ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΜΕΣΩ WIND Plus

Οι ιστοσελίδες και τα λογισμικά SIM Toolkit και WIND Plus και οι Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών είναι μόνο για προσωπική χρήση του Συνδρομητή και μέσα από δική του κινητή συσκευή. Για αυτό τον λόγο, δεν επιτρέπεται στον Συνδρομητή να αντιγράψει, τροποποιήσει, αναμορφώσει, διανείμει, δώσει άδεια, μεταδώσει, πουλήσει, εκτελέσει, εκδώσει, μεταβιβάσει, εμφανίσει, αποκαλύψει και γενικά διαθέσει οιαδήποτε από τις Υπηρεσίες ή τις πληροφορίες που πιθανά έχει λάβει κατά τη χρήση των εν λόγω Υπηρεσιών, κατά παράβαση του νόμου περί δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, εμπορικών σημάτων.

### 11α. ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΜΕΣΩ WIND Plus

Είναι αποκλειστική ευθύνη του Συνδρομητή, πριν από τη χρήση των ιστοσελίδων, των λογισμικών και των Υπηρεσιών WIND Plus, η διασφάλιση των αναγκών του, κατά το βέλτιστο δυνατό τρόπο. Οι Υπηρεσίες τροποποιούνται και ενημερώνονται περιοδικά και για αυτό το λόγο θα πρέπει ο Συνδρομητής να επισκέπτεται τακτικά τις εν λόγω ιστοσελίδες - λογισμικά, για να βεβαιωθεί ότι έχει τις πιο πρόσφατες πληροφορίες. Η Εταιρία, αναφορικά με τις ίδιες Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης που παρέχει μέσω του WIND Plus, δημοσιεύει στην ιστοσελίδα της Πίνακα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης με όλες τις απαιτούμενες εκ της εκάστοτε σχετικής νομοθεσίας πληροφορίες. Οι ιστοσελίδες, τα λογισμικά και οι Υπηρεσίες παρέχονται «ως έχουν». Ούτε η Εταιρεία, ούτε κανείς από τους υπαλλήλους της, ούτε τους προμηθευτές ή τους υπαλλήλους τους, προσφέρουν οιαδήποτε εγγύηση, ρητή ή σιωπηρή ή αναλαμβάνουν οποιαδήποτε νομική ευθύνη (στην έκταση που επιτρέπεται από το νόμο) ή ευθύνη για την καταλληλότητα, αξιοπιστία, επικαιρότητα, ακρίβεια ή πληρότητα των Υπηρεσιών ή οποιουδήποτε τμήματός τους περιέχεται στις ιστοσελίδες ή στις Υπηρεσίες.

Ο Συνδρομητής έχει ενημερωθεί και αναγνωρίζει πως η Εταιρία δεν μπορεί να ασκήσει έλεγχο στην ασφάλεια ή στο αντικείμενο περιεχομένου που διέρχεται από το Δίκτυό της, τις ιστοσελίδες, τα λογισμικά ή μέσα από τις Υπηρεσίες. Επομένως, η Εταιρεία αποκλείει με το παρόν, όλες τις ευθύνες οποιουδήποτε είδους για τη μετάδοση ή τη λήψη ακατάλληλου περιεχομένου οποιασδήποτε φύσης.

#### 11β. ΕΥΘΥΝΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΡΙΤΩΝ

Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για το περιεχόμενο, που έχει δημιουργηθεί ή δημοσιευθεί από τρίτους και περιλαμβάνεται στις ιστοσελίδες, τα λογισμικά και τις Υπηρεσίες, ή μπορεί να έχει σύνδεση προς και από τις ιστοσελίδες. Για αυτό τον λόγο ο Συνδρομητής υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις πολιτικές αποδεκτής χρήσης τέτοιων ιστοσελίδων στο WAP, πόρων ή/και δικτύων. Οι παροχές περιεχομένου, αγαθών, υπηρεσιών μέσω αυτών των ιστοσελίδων, έχουν την πλήρη ευθύνη τήρησης των διατάξεων όλων των σχετικών νόμων και κανονισμών (συμπεριλαμβάνοντας ενδεικτικά τις διατάξεις περί τύπου, προστασίας πνευματικής, βιομηχανικής ιδιοκτησίας και προστασίας καταναλωτή) και είναι υπεύθυνοι αστικά και ποινικά για το περιεχόμενο, τη νομιμότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών που παρέχουν. Η Εταιρεία δεν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν προσβολή από τους ως άνω παροχές δικαιωμάτων βιομηχανικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας ή άλλων δικαιωμάτων τρίτων. Ο Συνδρομητής έχει ενημερωθεί και αναγνωρίζει ότι η Εταιρεία ούτε γενικά παρακολουθεί ή διορθώνει τη χρήση των ιστοσελίδων ή των Υπηρεσιών από το συνδρομητή ή τη φύση του περιεχομένου, αλλά ούτε και απαιτείται να κάνει κάτι ανάλογο. Η Εταιρεία εξαιρείται όλων των ευθυνών οποιουδήποτε είδους, οι οποίες προκύπτουν από τη χρήση των Υπηρεσιών και ιδιαίτερα, χωρίς περιορισμό στα παραπάνω, από τη φύση οποιουδήποτε περιεχομένου. Παρά τα παραπάνω, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διορθώνει, απαγορεύει ή αφαιρεί οποιαδήποτε Υπηρεσία/ή και περιεχόμενο, οποιαδήποτε στιγμή η ίδια αποκλειστικά κατά την κρίση της πιστεύει ότι είναι απαραίτητο, με σκοπό να εμποδίσει τυχόν παραβίαση αυτών των όρων και προϋποθέσεων ή οποιαδήποτε παραβίαση των ισχυόντων νόμων και κανονισμών.

#### 11γ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΓΙΑ ΕΝΗΛΙΚΟΥΣ

Η πρόσβαση σε περιεχόμενο για ενήλικους γίνεται αποκλειστικά με ευθύνη του Συνδρομητή ακολουθώντας τις οδηγίες πρόσβασης που δίνονται από την Εταιρεία. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται σε περίπτωση πρόσβασης σε ιστοσελίδες, λογισμικά ή/και υπηρεσίες που απευθύνονται σε ενήλικους, από χρήστες που δεν έχουν συμπληρώσει το 18 ο έτος της ηλικίας τους, ή από τρίτους μη εξουσιοδοτημένους. Ο Συνδρομητής οφείλει να προστατεύει τους ανήλικους από πρόσβαση σε περιεχόμενο που απευθύνεται σε ενήλικους. Σε οποιαδήποτε αντίθετη περίπτωση, θα ευθύνεται αποκλειστικά.

#### 12 ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

12.1 Η Εταιρεία δύναται, με την επιφύλαξη περαιτέρω δικαιωμάτων της, να διακόπτει άμεσα την παροχή των Υπηρεσιών οποτεδήποτε, μόνο για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά στις κάτωθι περιπτώσεις: α) Στην περίπτωση του Άρθρου 7, παράγραφος 3, β) Παραβίαση του Συνδρομητή οποιασδήποτε από τις υποχρεώσεις του, που προβλέπονται από την παρούσα, οι οποίες θεωρούνται όλες ουσιώδεις, όπως ενδεικτικά σε περιπτώσεις απάτης ή για τη διακρίβωση αξιόποινων πράξεων, γ) Αφαίρεση, ακύρωση, λύση, μερική ή ολική ανάκλησή της άδειας χρήσης του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων που έχει εκχωρηθεί στην

Εταιρεία από την Ε.Ε.Τ.Τ. για τη λειτουργία του δικτύου κινητής τηλεφωνίας GSM/UMTS/5G της Εταιρείας για την παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, δ) σε οποιαδήποτε περίπτωση ανωτέρας βίας. Σε κάθε περίπτωση ο Συνδρομητής ενημερώνεται πριν από την τυχόν διακοπή των Υπηρεσιών. Εξαιρέση αποτελούν οι περιπτώσεις απάτης. Σε όλες τις ως άνω περιπτώσεις η Εταιρεία θα δικαιούται να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών προς το Συνδρομητή αζημίως δι' αυτήν και να ζητήσει την αποκατάσταση κάθε ζημίας της.

12.2 Η Εταιρεία υποχρεούται να διακόψει άμεσα την παροχή της υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας, σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας του κινητού τερματικού με την κάρτα ταυτότητας συνδρομητή, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης της Εταιρείας από το Συνδρομητή.

12.3 Ο Συνδρομητής, σε περίπτωση αλλαγής παρόχου, δικαιούται να υποβάλει αίτημα προκειμένου να του επιστραφεί κάθε πιστωτικό υπόλοιπο το οποίο υφίσταται στη σύνδεσή του.

### 13. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

13.1 Η Εταιρεία τηρεί και επεξεργάζεται αρχείο προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η Εταιρεία υποχρεούται να διατηρεί εμπιστευτικό και απόρρητο το χαρακτήρα των επικοινωνιών του Συνδρομητή με την επιφύλαξη της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας. Σε κάθε περίπτωση ο Συνδρομητής διατηρεί έναντι της Εταιρείας όλα τα εκ του εκάστοτε ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου δικαιώματα τού επί των προσωπικών του δεδομένων, ήτοι δικαίωμα πρόσβασης, δικαίωμα διόρθωσης, δικαίωμα διαγραφής, δικαίωμα περιορισμού, δικαίωμα φορητότητας, δικαίωμα εναντίωσης, αντίταξης, καθώς και το δικαίωμα προσφυγής ενώπιον της αρμόδιας καθ' ύλην Διοικητικής Αρχής, ήτοι της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων που ακολουθεί η εταιρεία, καθώς και την άσκηση των σχετικών δικαιωμάτων σας μπορείτε να επισκεφτείτε τον ακόλουθο σύνδεσμο <https://www.wind.gr/gr/politiki-prostasias-prosopikonedomenon/>

13.2 Η Εταιρεία δύναται, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, να διαβιβάζει τα δεδομένα κίνησης του συνδρομητή σε τρίτους φορείς παροχής υπηρεσιών δημοσίου δικτύου ή διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών με αποκλειστικό σκοπό τη χρέωση των παρεχόμενων στο συνδρομητή υπηρεσιών και την εκτέλεση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση.

13.3 Με σκοπό την προώθηση και την υποστήριξη των υπηρεσιών της Εταιρείας, αποδέκτες ενός μέρους του αρχείου της δύνανται να είναι εμπορικοί αντιπρόσωποι και συνεργάτες.

### 14 ΕΚΧΩΡΗΣΗ/ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ

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

## 15 ΠΛΗΡΗΣ ΑΙΤΗΣΗ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ

Η παρούσα Αίτηση, εφ' όσον έχει γίνει αποδεκτή από την Εταιρεία, επισυνάπτεται ως αναπόσπαστο μέρος των παρόντων όρων. Οι παρόντες όροι και οι χρεώσεις των Υπηρεσιών, όπως προβλέπονται από τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας, αποτελούν την πλήρη συμφωνία των μερών και ουδεμία άλλη έγγραφη ή προφορική συμφωνία ή δέσμευση ισχύει έναντι της ίδιας ή τους Συνεργάτες της. Η Εταιρεία επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να τροποποιεί τους όρους της παρούσας, σύμφωνα με την εκάστοτε κείμενη νομοθεσία. Η εκ μέρους της Εταιρείας μη άσκηση ή μερική παραίτηση οποιουδήποτε δικαιώματός της δεν δύναται να θεωρηθεί ότι αποτελεί παραίτηση από το δικαίωμα αυτό, χωρίς να αποκλείει την άσκησή του στο μέλλον.

## 16 ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Οι παρόντες όροι διέπονται από τους Ελληνικούς Νόμους. Η επίλυση των διαφορών μεταξύ της Εταιρείας και του Συνδρομητή ρητά συμφωνείται ότι θα επιλύεται από τα Δικαστήρια των Αθηνών ή της Έδρας της Εταιρείας. Δηλώνω υπεύθυνα ότι, έλαβα γνώση και αποδέχομαι τα όσα αναγράφονται στις σελίδες της παρούσας Αίτησης Συνδρομητή, (ήτοι ενδεικτικά την Αίτηση, τους Γενικούς Όρους Σύνδεσης στο δίκτυο της, WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Β.Ε τυχόν Παραρτήματα κ.λ.π.), καθώς επίσης και τους όρους αναφορικά με τις χρεώσεις όπως αυτοί αποτυπώνονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Επίσης, δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί για τους δείκτες Ποιότητας των υπηρεσιών που πρόκειται να λαμβάνω στο εξής από την Εταιρεία καθώς και για τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές. Τέλος, δηλώνω υπεύθυνα ότι όλα τα στοιχεία μου που τίθενται επί της παρούσας Αίτησης, καθώς και όλες οι δηλώσεις/εξουσιοδοτήσεις/συναινέσεις μου επί αυτής είναι ακριβείς και αληθινές και τις αποδέχομαι απαρέγκλιτα. Επίσης, δηλώνω ότι, σε περίπτωση που ο Χρήστης του κινητού τερματικού είναι διαφορετικό πρόσωπο, τον έχω ενημερώσει προσηκόντως για όλες τις υποχρεώσεις εκατέρωθεν των μερών που απορρέουν από την παρούσα.

Ημερομηνία/ Τόπος

Ο Συνδρομητής-Υπογραφή\_\_