ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι παρόντες γενικοί όροι, σε συνδυασμό με την Συνοπτική σύμβαση του/ης υπογράφοντος/ουσας, αποτελούν μια ενιαία σύμβαση (εφεξής **«Σύμβαση»**) και καθορίζουν τους όρους και τις προϋποθέσεις, υπό τους οποίους η ανώνυμη εταιρεία με την με την επωνυμία «ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», και διακριτικό τίτλο «ΔΕΗ Α.Ε.», που εδρεύει στην Αθήνα, (Χαλκοκονδύλη 30, Τ.Κ. 10432), με Α.Φ.Μ. 090000045, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών, Αριθμός Γ.Ε.ΜΗ.: 000786301000, εφεξής καλούμενη **«ΔΕΗ»** θα παρέχει στον/ην υπογράφοντα/ουσα (εφεξής **«Πελάτης»**), έναντι ανταλλάγματος, τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet, όπως αναλυτικά περιγράφονται στην παρούσα και συνοπτικά στη Συνοπτική Σύμβαση:

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι ακόλουθες λέξεις και φράσεις που χρησιμοποιούνται στους παρόντες όρους θα έχουν το ακόλουθο νόημα:

Αποκλίσεις ταχύτητας (α) Απόκλιση: Στα σταθερά δίκτυα απόκλιση θεωρείται ότι υπάρχει όταν το 5° εκατοστημόριο του δείγματος τιμών ταχυτήτων είναι μικρότερο από την τιμή της ελάχιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής χρήσης της υπηρεσίας), **(β) Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενη Απόκλιση**: η Απόκλιση όταν παρουσιάζεται σε δύο από τουλάχιστον 3 δείγματα μετρήσεων , τα οποία 3 δείγματα λαμβάνονται σε διαφορετικές ημέρες, συνεχόμενες μεταξύ τους. **(γ) Σημαντική Απόκλιση**: θεωρείται ότι υπάρχει όταν το 5° εκατοστημόριο του δείγματος τιμών ταχυτήτων είναι μικρότερο κατά τουλάχιστον 10% από την τιμή της ελάχιστης ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής / χρήσης της υπηρεσίας.

Αριθμός κλήσης: Ο τηλεφωνικός αριθμός ο οποίος χρησιμοποιείται για την πραγματοποίηση κλήσεων από και προς τον Πελάτη στο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας. Ο Αριθμός Κλήσης είτε είναι υπάρχων τηλεφωνικός αριθμός που χρησιμοποιεί ήδη ο Πελάτης, στο πλαίσιο φορητότητας, είτε νέος τηλεφωνικός αριθμός που παρέχεται από τη ΔΕΗ.

Δίκτυο πολύ υψηλής χωρητικότητας ή Δίκτυο οπτικών ινών (Fiber to the Home - FTTH): δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών το οποίο αποτελείται εξ ολοκλήρου από στοιχεία οπτικών ινών ικανό να παρέχει υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης σε πολύ υψηλές ταχύτητες.

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.): η εθνική Ρυθμιστική Αρχή αρμόδια για θέματα παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συναφών ευκολιών και συναφών υπηρεσιών.

Οικιακή Χρήση: Η χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών που γίνεται από τον Πελάτη αποκλειστικά και μόνο στο χώρο που έχει δηλώσει ως Διεύθυνση εγκατάστασης στη Συνοπτική σύμβαση, αποκλείοντας επαγγελματική χρήση, όπως ενδεικτικά χρήση των υπηρεσιών ως Call Center, ή/και την οποιαδήποτε άλλη εμπορική χρήση και μεταπώληση υπηρεσιών.

Πάγιο: το καταβαλλόμενο μηνιαίως ποσό από τον Πελάτη για την παροχή της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας από τη ΔΕΗ.

Πελάτης: ο νόμιμος κάτοχος τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης στο όνομα του οποίου εκδίδεται από τη ΔΕΗ ο λογαριασμός τηλεπικοινωνιακών τελών για την Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία που του παρέχεται.

Σύμβαση: οι παρόντες γενικοί όροι σε συνδυασμό με την Συνοπτική Σύμβαση, οι οποίοι διέπουν την έννομη σχέση μεταξύ της ΔΕΗ και του Πελάτη.

Συνοπτική Σύμβαση: το συνημμένο στους παρόντες Γενικούς Όρους έντυπο, στο οποίο αποτυπώνονται τα βασικά χαρακτηριστικά των παρεχόμενων Υπηρεσιών, της Σύμβασης, τα στοιχεία του Πελάτη, το οποίο υπογράφεται από τον Πελάτη και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Σύμβασης.

Ταχύτητες: (α) Συγχρονισμού: η ταχύτητα με την οποία επιτυγχάνεται η σύνδεση του Τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού με το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο για την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Είναι πάντα μικρότερη από την «ονομαστική» ταχύτητα και ενδέχεται να μεταβάλλεται μετά από κάθε διακοπή και επανασύνδεση. **(β) Ελάχιστη ταχύτητα:** η ταχύτητα που ισούται με το 5° εκατοστημόριο των μετρήσεων κατά τη σύνδεση του Πελάτη στις ώρες αιχμής. **(γ) Μέγιστη ταχύτητα:** η ταχύτητα που ισούται με το 95° εκατοστημόριο των μετρήσεων κατά τη σύνδεση του Πελάτη στις ώρες μη αιχμής. **(δ) Συνήθως Διαθέσιμη ταχύτητα:** η ενδιάμεση τιμή των μετρήσεων κατά τη σύνδεση του Πελάτη στις ώρες αιχμής.

Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία: η υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας ή/και πρόσβασης στο διαδίκτυο εξ ολοκλήρου από στοιχεία οπτικών ινών (FTTH), που παρέχεται από τη ΔΕΗ στον Πελάτη, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας (εφεξής θα αναφέρεται και ως «Υπηρεσία»).

"ΔΕΗ Fiber" με "Απεριόριστες Εθνικές Κλήσεις": Ο συνδυασμός υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και FTTH σύνδεσης για πρόσβαση στο διαδίκτυο (Internet) που παρέχεται από την Εταιρεία στον Πελάτη, όπως περιγράφεται στη Σύμβαση και εξειδικεύεται στην Συνοπτική σύμβαση .

Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο: **:** το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της ΔΕΗ ή/και τρίτων τηλεπικοινωνιακών παρόχων και η υποδομή αυτής/ών, μέσω των οποίων παρέχονται οι Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες στον Πελάτη.

Τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός: ο εξοπλισμός που εγκαθίσταται στο χώρο του Πελάτη και είναιαπαραίτητοςγια την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών. Ο τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός που παρέχει η ΔΕΗ διακρίνεται σε: (i) Τερματικό Οπτικού Δικτύου, (ii) Modem/Router (Integrated σε ένα κουτί ή ξεχωριστά, ανάλογα με την διαθεσιμότητα), (iii) WI-Fi Repeater (προαιρετικά κατόπιν αίτησης του Πελάτη και [καταβολής ανταλλάγματος]).

Building Entry Point (BEP): Ο εξοπλισμός που εγκαθίσταται από τον Πάροχο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών χονδρικής Δικτύου στο κτήριο του πελάτη, συνήθως στην πρόσοψη ή σε άλλο προσβάσιμο σημείο. Ο εν λόγω εξοπλισμός είναι απαραίτητος για τη σύνδεση της Κάθετης καλωδίωσης και συνακόλουθα για την ενεργοποίηση της παροχής των υπηρεσιών στους λοιπούς χώρους του κτιρίου. **Τηλεπικοινωνιακή Σύνδεση:** Η σύνδεση με το δίκτυο της Εταιρείας για παροχή υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένου του αριθμού που έχει εκχωρηθεί στον Πελάτη) μέσω του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου.

Τρίτος τηλεπικοινωνιακός Πάροχος: κάθε τηλεπικοινωνιακός πάροχος- πλην της ΔΕΗ- που εμπλέκεται σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία/ ρυθμιστικό πλαίσιο, στην υλοποίηση/ενεργοποίηση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης.

Υπηρεσία με πληρωμές που ενσωματώνονται στον λογαριασμό ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΥΠ-ΛΗΕ): Υπηρεσία που διευκολύνεται μέσω παρόχου δικτύου ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (εν προκειμένω ΔΕΗ), με περιεχόμενο του ίδιου ή τρίτου παρόχου, προς τελικούς χρήστες (Πελάτες), οι οποίοι είναι συνδρομητές του παρόχου δικτύου ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η τιμολόγηση της υπηρεσίας πραγματοποιείται από τον πάροχο δικτύου ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και εμφανίζεται στον λογαριασμό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΛΗΕ) του συνδρομητή. Στην έννοια του λογαριασμού λογίζονται και οι χρεώσεις/πιστώσεις των συνδέσεων προπληρωμένης αξίας.

Φορέας/Οργανισμός: Κάθε αρμόδιος φορέας, οργανισμός, εταιρεία που εμπλέκεται σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία/ ρυθμιστικό πλαίσιο, στην υλοποίηση/ενεργοποίηση της σύνδεσης, όπως ενδεικτικά παροχή πρόσβασης στην υλοποίηση της φορητότητας αριθμών και εν γένει σε όποια άλλη παροχή κρίνεται αναγκαία για την παροχή των Υπηρεσιών που αιτείται ο Πελάτης.

Χρήστης: οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο που κάνει χρήση της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας (είτε μένει στον ίδιο χώρο είτε όχι).

2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η ΔΕΗ παρέχει έναντι χρέωσης στον Πελάτη, ανάλογα με την επιλογή που δηλώνεται από αυτόν στο αντίστοιχο πεδίο της Συνοπτικής Σύμβασης του, μία από τις παρακάτω υπηρεσίες:

- την Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία **"ΔΕΗ Fiber με Απεριόριστες Εθνικές Κλήσεις"**, που περιλαμβάνει: i) την υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο (Internet) μέσω κυκλωμάτων FTTH και ii) την υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας, σύμφωνα με το νόμο, τους όρους της παρούσας και τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της ΔΕΗ. Η Υπηρεσία "**ΔΕΗ Fiber με Απεριόριστες Εθνικές Κλήσεις"** παρέχεται μέσω κυκλωμάτων FTTH και απαραίτητες προϋποθέσεις για την παροχή της είναι η προμήθεια Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 6 της παρούσας και η αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στις εγκαταστάσεις του Πελάτη κατά τα οριζόμενα κατωτέρω.

- **μόνο** την Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία **" ΔΕΗ Fiber"**, που περιλαμβάνει μόνο την υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο (Internet) μέσω στοιχείων οπτικών ινών (FTTH), σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τους όρους της παρούσας και τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της ΔΕΗ. Απαραίτητες προϋποθέσεις για την παροχή της Υπηρεσίας ΔΕΗ Fiber είναι η κατοχή Τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 6 της παρούσας, και η αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στις εγκαταστάσεις του Πελάτη κατά τα οριζόμενα κατωτέρω.

Οι ανωτέρω υπηρεσίες παρέχονται και σε Πελάτες με αναπηρία. Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/.

Η παρούσα Σύμβαση διέπει τη σχέση της ΔΕΗ και του Πελάτη σχετικά με την παροχή της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της ΔΕΗ (π.χ. εφάπαξ τέλη ενεργοποίησης, μηνιαία τέλη, χρεώσεις τηλεφωνίας, τέλη πρόωρης διακοπής κλπ.) διατίθενται για τους ενδιαφερόμενους στο δίκτυο καταστημάτων της ΔΕΗ, τηλεφωνικά στον αριθμό 13870, καθώς και στη διαδικτυακή διεύθυνση https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/.

Εκτός από τον Πελάτη, χρήση των υπηρεσιών έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί οποιοσδήποτε

Χρήστης με ευθύνη του Πελάτη για τη νόμιμη χρήση της. Ο Πελάτης και ο Χρήστης που υπεισέρχεται στα δικαιώματά του, ευθύνονται έναντι της ΔΕΗ εις ολόκληρον και αλληλεγγύως ο καθένας για τις οφειλές από τη χρήση των υπηρεσιών στο πλαίσιο της Σύμβασης.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ: Για τη λειτουργία των υπηρεσιών απαιτείται συνεχής παροχή ηλεκτρικού ρεύματος στον Τηλεπικοινωνιακό τερματικό Εξοπλισμό. Σε περίπτωση διακοπής της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος και για όσο διαρκεί αυτή δεν θα είναι εφικτό να παρέχεται η Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία και κατά συνέπεια ο Πελάτης να έχει πρόσβαση στον διαδίκτυο (Internet) ούτε να πραγματοποιεί κλήσεις, συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης (ενδεικτικά προς το 112, 100, 166, 199 κ.λπ.). Ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει τη ΔΕΗ για την ύπαρξη πρόσθετου εξοπλισμού (συναγερμός, fax, POS, modem κλπ.) που είναι συνδεδεμένος με τον Τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό. Η ΔΕΗ ενημερώνει τον Πελάτη ότι ο εξοπλισμός αυτός δύναται να επηρεάσει την ταχύτητα ή/και την ποιότητα της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας. Η ΔΕΗ ουδεμία ευθύνη φέρει σε περίπτωση που ο εξοπλισμός αυτός δεν είναι συμβατός με τον Τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό.

3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ΔΕΗ αναρτά στην ιστοσελίδα της https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/ με τη σχετική ένδειξη: «Συμβάσεις» το έντυπο της Συνοπτικής Σύμβασης που συμπληρώνει ο Πελάτης, τους παρόντες Γενικούς όρους και το έντυπο υπαναχώρησης.

Για την εκκίνηση της διαδικασίας ενεργοποίησης της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας, ο Πελάτης συμπληρώνει ή ελέγχει την ορθή συμπλήρωση (σε περιπτώσεις σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος/ εξ αποστάσεως ή ηλεκτρονικής αποστολής προσυμπληρωμένης Συνοπτικής Σύμβασης) και υπογράφει τη Συνοπτική Σύμβαση, η οποία πρέπει να συνοδεύεται από τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τον έλεγχο της ταυτοπροσωπίας του Πελάτη και από τους παρόντες Γενικούς Όρους, που αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτής και ως ενιαίο σύνολο ρυθμίζουν τις σχέσεις της ΔΕΗ με τον Πελάτη. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για την ορθή και ακριβή συμπλήρωση των στοιχείων της Συνοπτικής Σύμβασης και για την προσκόμιση των λοιπών αναγκαίων για την ενεργοποίηση εγγράφων ή για τον έλεγχο της ορθής συμπλήρωσής της.

Για την ολοκλήρωση της ενεργοποίησης της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας, ο Πελάτης θα πρέπει προηγουμένως: α) να προσκομίσει τα ζητηθέντα από τη ΔΕΗ δικαιολογητικά έγγραφα ή άλλα στοιχεία προκειμένου να επαληθευτεί η ταυτότητά του, η διεύθυνση κατοικίας ή έδρας του (σε περίπτωση νομικού προσώπου), ο Α.Φ.Μ. και τα στοιχεία του νομίμου εκπροσώπου του (σε περίπτωση νομικού προσώπου), καθώς και β) κάθε άλλο σχετικό με την εκτέλεση της Σύμβασης έγγραφο, που τυχόν ζητηθεί από τη ΔΕΗ, προκειμένου να διαβιβαστεί από αυτή σε Τρίτους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους, ως απαιτείται για να καταστεί δυνατή η ενεργοποίηση (π.χ. εξουσιοδοτήσεις) και γ) να υπογράψει τη Σύμβαση (Συνοπτική Σύμβαση και παρόντες γενικούς όρους). Η Συνοπτική Σύμβαση υπογράφεται από τον Πελάτη (σε περίπτωση φυσικού προσώπου) ή το νόμιμο εκπρόσωπο (σε περίπτωση νομικού προσώπου) ή νομίμως εξουσιοδοτημένο από αυτούς πρόσωπο.

Με την παραλαβή της Συνοπτικής Σύμβασης, η ΔΕΗ δικαιούται να ελέγξει την πιστοληπτική ικανότητα του Πελάτη, αξιοποιώντας πληροφορίες που τηρούνται νομίμως. Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να μην ενεργοποιήσει την παροχή της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας εάν διαπιστώσει ότι ο Πελάτης είναι αφερέγγυος, ή για οποιαδήποτε άλλη εύλογη αιτία, γνωστοποιώντας την απόφαση αυτή στον Πελάτη. Η ΔΕΗ κατά την ανέλεγκτη και δικαιολογημένη κρίση της έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης ή προκαταβολής οποιασδήποτε μορφής για την ενεργοποίηση των υπηρεσιών που αποτελούν αντικείμενο της παρούσας.

Ο Πελάτης και η ΔΕΗ συμφωνούν ότι ο «Κωδικός Εγγραφής», που είναι απαραίτητος για τη δημιουργία «Ονόματος Χρήστη» (Username) και «Κωδικού Πρόσβασης» (Password) και την πρόσβαση του Πελάτη στην Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία που παρέχει η ΔΕΗ, θα αποστέλλεται – εφόσον απαιτείται- από τη ΔΕΗ στον Πελάτη μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει ο Πελάτης στη Συνοπτική Σύμβαση. Η εκφραζόμενη στη Συνοπτική Σύμβαση ρητή αποδοχή του Πελάτη για τη λήψη γραπτών μηνυμάτων (SMS) καταλαμβάνει επίσης, κατά ρητή δήλωσή του, κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στην Τηλεπικοινωνιακή Υπηρεσία. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει άμεσα και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση τη ΔΕΗ για κάθε τυχόν αλλαγή του αριθμού κινητής τηλεφωνίας που έχει δηλωθεί για τη λήψη των ως άνω γραπτών μηνυμάτων (SMS).

Η ΔΕΗ ενημερώνει τον Πελάτη για την κατ' εκτίμηση ημερομηνία ενεργοποίησης της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη την πορεία των εργασιών ολοκλήρωσης της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης με το Τηλεπικοινωνιακό της Δίκτυο. Στην περίπτωση που χρησιμοποιείται δίκτυο τρίτου τηλεπικοινωνιακού παρόχου, η ΔΕΗ ενημερώνει τον Πελάτη για την ημερομηνία ενεργοποίησης αμέσως μόλις ενημερωθεί σχετικά από τον τρίτο τηλεπικοινωνιακό πάροχο. Η ΔΕΗ, πέραν της άμεσης διαβίβασης των σχετικών εγγράφων στον τρίτο τηλεπικοινωνιακό πάροχο , δεν υπέχει κάποια περαιτέρω ευθύνη. Για το λόγο αυτό, σε περίπτωση μη ενεργοποίησης ή καθυστέρησης ενεργοποίησης της Υπηρεσίας από τρίτο τηλεπικοινωνιακό πάροχο, η ΔΕΗ δεν θα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για τυχόν παραβίαση των υποχρεώσεων τρίτου τηλεπικοινωνιακού παρόχου εκ της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας ή του ρυθμιστικού πλαισίου. Εάν η ενεργοποίηση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης δεν επέλθει το αργότερο εντός τριών (3) μηνών από την παραλαβή της υπογεγραμμένης Σύμβασης και του συνόλου των απαραίτητων δικαιολογητικών από τη ΔΕΗ, για λόγους αναγόμενους στο τεχνικά ανέφικτο αυτής, η ΔΕΗ υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη, υποδεικνύοντάς του παράλληλα όλες τις υπάρχουσες εναλλακτικές δυνατότητες. Εφόσον ο Πελάτης επιθυμεί να λάβει εναλλακτικές Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες από τη ΔΕΗ, οφείλει να υπογράψει τη σχετική Σύμβαση, άλλως έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση άμεσα και αζημίως για αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη. Σε κάθε άλλη περίπτωση (πλην της αδυναμίας ενεργοποίησης για τεχνικούς λόγους) η ΔΕΗ δικαιούται, κατά την κρίση της, να συνεχίσει τη διαδικασία ενεργοποίησης της επιλεγείσας Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας.

Σε περίπτωση που για την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών απαιτείται η εκτέλεση εργασιών στο χώρο του Πελάτη, η ΔΕΗ δύναται να χρεώνει τον Πελάτη με το κόστος εκτέλεσης των εν λόγω εργασιών, εφόσον προηγουμένως αυτός έχει ενημερωθεί και αποδεχτεί την εν λόγω χρέωση. Η σχετική ενημέρωση θα γίνεται εγγράφως ή τηλεφωνικά. Στις περιπτώσεις αυτές, η ΔΕΗ δεν θα προβαίνει στην εκτέλεση των εργασιών, πριν την εξόφληση των ανωτέρω χρεώσεων για την εκτέλεση των εργασιών, ενώ σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση έως την ημερομηνία ενεργοποίησης και μετά την έναρξη εκτέλεσης των εργασιών, ο Πελάτης δεν θα έχει το δικαίωμα διεκδίκησης και επιστροφής των εν λόγω ποσών, καθώς αυτά θα έχουν δαπανηθεί για δικό του λογαριασμό και είχε ενημερωθεί σχετικά και αποδεχτεί την εν λόγω χρέωση, παραιτούμενος ρητώς και ανεπιφυλάκτως από την διεκδίκησή τους δυνάμει της παρούσας.

Αριθμός κλήσης

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, ο Πελάτης αποκτά δικαίωμα αποκλειστικής χρήσης του Αριθμού κλήσης. Το δικαίωμα αυτό –με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων για μεταφορά του Αριθμού κλήσης σε άλλο τηλεπικοινωνιακό πάροχο - μεταβιβάζεται στη ΔΕΗ αυτοδικαίως με τη λύση της Σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο. Σ' αυτήν την περίπτωση, μετά την πάροδο έξι (6) μηνών από τη λύση της Σύμβασης, η ΔΕΗ δικαιούται να παραχωρήσει το δικαίωμα χρήσης του Αριθμού Κλήσης σε οποιονδήποτε τρίτο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, χωρίς να υπέχει καμία ευθύνη έναντι του Πελάτη.

Ο Αριθμός κλήσης είναι δυνατό να μεταβάλλεται από τη ΔΕΗ στο πλαίσιο ευρύτερης αλλαγής στο σύστημα αριθμοδότησης ή μετά από αίτηση του Πελάτη, εφόσον αυτή εγκριθεί από τη ΔΕΗ.

Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για την πιθανή διακοπή της τηλεφωνικής σύνδεσης του πελάτη κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας στο βαθμό που δεν ελέγχεται από αυτήν. Σε περίπτωση ενεργοποίησης Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης, ο αριθμός κλήσης θα ορίζεται από την Εταιρεία, εφόσον ο Πελάτης δεν αιτηθεί φορητότητα του υπάρχοντος αριθμού του. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται για τον αριθμό κλήσης του επικοινωνώντας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας μετά την ενεργοποίηση της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης και δεν μπορεί να επικαλεστεί ζημία λόγω απώλειας αυτού του αριθμού κλήσης σε περίπτωση αδυναμίας ενεργοποίησης της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης.

Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη υπέχει για την ποιότητα, επάρκεια και ασφάλεια, πλημμελή λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών και/ή άλλων δικτύων τρίτων παρόχων ή για τη δρομολόγηση της εξερχόμενης κλήσης από το σταθερό δημόσιο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο ή για τον τερματισμό της εξερχόμενης κλήσης στο δίκτυο προορισμού του καλούμενου αριθμού. Ειδικότερα, η Εταιρεία δεν υπέχει καμία ευθύνη για την ποιότητα εισερχόμενης ή εξερχόμενης κλήσης, στο μέτρο που η κλήση εκκινεί από άλλο δίκτυο ή καταλήγει σε άλλο δίκτυο που ανήκουν σε άλλο πάροχο και η ποιότητα εξαρτάται αντικειμενικά και για λόγους τεχνικούς και από τα εν λόγω δίκτυα τρίτων παρόχων. Ο Πελάτης μπορεί να ενημερώνεται από τον διαδικτυακό τόπο https://www.eett.gr/parochoi/ilektronikes-epikoinonies/deiktes-poiotitas/ για τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών.

Δικαίωμα υπαναχώρησης του Πελάτη: σε περίπτωση που η Σύμβαση συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει αζημίως από αυτήν εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την κατάρτισή της. Ο Πελάτης χρεώνεται για τη χρήση της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας για το χρονικό διάστημα μέχρι την υπαναχώρησή του, εφόσον αυτή έχει ενεργοποιηθεί κατά το χρόνο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης. Σε περίπτωση υπαναχώρησης, τυχόν ποσά που θα έχουν καταβληθεί δυνάμει της Σύμβασης (π.χ. τέλος μετάβασης τεχνικού) δεν θα είναι δυνατό να αναζητηθούν και ρητώς συμφωνείται και γίνεται αποδεκτό από τον Πελάτη πως στην περίπτωση αυτή δεν θα μπορεί να διεκδικήσει τα εν λόγω ποσά, καθώς αυτά θα έχουν δαπανηθεί για δικό του λογαριασμό. Σε περίπτωση που τα εν λόγω ποσά δεν έχουν εξοφληθεί, η ΔΕΗ θα δύναται να τα διεκδικήσει, καθώς αυτά θα αφορούν σε κόστη που πραγματοποιούνται για λογαριασμό του Πελάτη και αυτός τα έχει αποδεχθεί ανεπιφυλάκτως.

4. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η παρούσα Σύμβαση έχει διάρκεια ορισμένου χρόνου 24 μηνών. Η ισχύς της Σύμβασης αρχίζει από την ημερομηνία ενεργοποιήσεως της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας στο χώρο του Πελάτη.

Μετά τη λήξη της διάρκειάς της, η Σύμβαση μετατρέπεται αυτόματα σε αορίστου χρόνου, εκτός αν ο Πελάτης επιλέξει είτε:

(α) να την ανανεώσει για ορισμένο χρόνο, σύμφωνα με τα διαθέσιμα (εκάστοτε ισχύοντα) πακέτα προσφερόμενων υπηρεσιών στην εκάστοτε ισχύουσα εμπορική πολιτική της ΔΕΗ.Το αίτημα του Πελάτη για την ανανέωση της Συμβάσης για ορισμένο χρόνο, δύναται να υποβληθεί προς τη ΔΕΗ είτε τηλεφωνικώς (με ηχογράφηση της κλήσης από τη ΔΕΗ), είτε εγγράφως. Σε κάθε περίπτωση, η συγκατάθεση Πελάτη στους όρους της ανανέωσης για ορισμένο χρόνο θα πρέπει να είναι ρητή, συγκεκριμένη και να παρέχεται εγγράφως επί εγγράφου ή ηλεκτρονικά, είτε

(β) να την καταγγείλει σύμφωνα με το άρθρο 5 της παρούσας.

5. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Δικαίωμα καταγγελίας από τη ΔΕΗ: Η ΔΕΗ δύναται να καταγγείλει ανά πάσα στιγμή τη Σύμβαση για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά: α) σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Πελάτη με τις συμβατικές του υποχρεώσεις που θεωρούνται όλες ουσιώδεις καθώς και σε περίπτωση που ο Πελάτης καταστεί αφερέγγυος, β) θανάτου του Πελάτη, κήρυξης του Πελάτη σε κατάσταση πτώχευσης ή παύσης πληρωμών ή άλλης παρόμοιας κατάστασης, μετατροπής της νομικής του μορφής (σε περίπτωση πελάτη νομικού προσώπου), θέσης του υπό καθεστώς διάλυσης, εκκαθάρισης αναγκαστικής διαχείρισης, γ) σε περίπτωση οποιασδήποτε αιτίας που οδηγεί σε τεχνική αδυναμία παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης από τη ΔΕΗ με υπαιτιότητα του Πελάτη (περ. α' ανωτέρω), ο Πελάτης υποχρεούται στην καταβολή των τελών πρόωρης διακοπής ή/ και τυχόν άλλων χρεώσεων, όπως αυτά περιγράφονται στην Σύμβαση.

5.2. Δικαίωμα καταγγελίας από τον Πελάτη: ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει ανά πάσα στιγμή τη Σύμβαση, με έναν από τους κατωτέρω τουλάχιστον τρόπους κατ' επιλογή του: α. στα καταστήματα της ΔΕΗ ή β. με αποστολή επιστολής στη διεύθυνση Λεωφόρος Κηφισίας 125-127, Αμπελόκηποι, 11524, Τμήμα Υποστήριξης ΔΕΗ Fiber ή γ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση fiber-support@dei.gr, ή δ. μέσω ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος, επισυνάπτοντας σε κάθε περίπτωση αντίγραφο δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την οριστική διακοπή παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών, η οποία επέρχεται εντός δέκα εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της καταγγελίας (εκτός εάν ο Πελάτης ζητήσει η διακοπή να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο, οπότε η διακοπή θα γίνει στο συντομότερο χρονικό διάστημα που είναι εφικτό από τη ΔΕΗ). Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να ανακαλέσει το αίτημά του οποιαδήποτε στιγμή πριν την υλοποίηση της κατάργησης της σύνδεσης.

Σε περίπτωση πρόωρης καταγγελίας από τον Πελάτη (δηλαδή πριν την πάροδο της ελάχιστης ορισμένης διάρκειας της) της Σύμβασης ορισμένου χρόνου, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει στη ΔΕΗ το τέλος πρόωρης διακοπής. Το **τέλος πρόωρης διακοπής** για την καταγγελία της Σύμβασης ορισμένου χρόνου, ορίζεται ανά περίπτωση ως εξής:

1. Εάν η διακοπή γίνει εντός των δύο (2) πρώτων μηνών της Σύμβασης, ο Πελάτης καταβάλει τα πάγια δύο (2) μηνών, πέραν των παγίων που αντιστοιχούν στο χρόνο παραμονής, πλέον τυχόν εκπτώσεων ή/και επιδοτήσεων που έλαβε επί των ποσών του ισχύοντος τιμοκαταλόγου της ΔΕΗ. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού ή/και κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο 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.

2. Εάν η διακοπή γίνει μετά το 2ο μήνα της Σύμβασης, ο Πελάτης καταβάλει το ένα τέταρτο (1/4) του αθροίσματος των μηνιαίων παγίων για το μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας διάστημα μέχρι την κανονική λήξη της Σύμβασης ορισμένου χρόνου. Στο ποσό αυτό προστίθεται το εναπομείναν ποσό απόσβεσης για τυχόν επιδότηση τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού ή/και κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο 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.

Σε περίπτωση παροχής δέσμης υπηρεσιών που περιλαμβάνουν υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο και υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, εάν ο Πελάτης καταγγείλει για οποιοδήποτε στοιχείο της δέσμης πριν από τη λήξη της συμφωνημένης διάρκειας της Σύμβασης, λόγω αδυναμίας συμμόρφωσης με τη σύμβαση ή αδυναμίας παροχής, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση όσον αφορά όλα τα στοιχεία της δέσμης.

Οποιαδήποτε σημαντική συνεχιζόμενη ή συχνά επαναλαμβανόμενη απόκλιση μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας στο Διαδίκτυο και της ταχύτητας που αναφέρεται στους όρους παροχής της υπηρεσίας, εκλαμβάνεται ως βάση για την ενεργοποίηση των επανορθώσεων που έχει στη διάθεσή του ο Πελάτης, σύμφωνα με το νόμο, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος καταγγελίας της Σύμβασης χωρίς την υποχρέωση καταβολής τέλους πρόωρης διακοπής, της παροχής έκπτωσης παγίου ή/και δωρεάν υποβάθμισης ταχύτητας.

Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την οριστική διακοπή παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών, που δεν μπορεί να γίνει αργότερα από δέκα 10) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της έγγραφης καταγγελίας– εκτός εάν άλλως ζητήσει ο Πελάτης, οπότε η διακοπή θα γίνει στο συντομότερο χρονικό διάστημα που είναι εφικτό από τη ΔΕΗ- με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων διαδικασιών σε περίπτωση παραλαβής από τρίτο πάροχο αιτήματος μεταφοράς αριθμού για την Τηλεφωνική Γραμμή.

Δικαίωμα καταγγελίας από τον Πελάτη σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων από τη ΔΕΗ:

Ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση (αορίστου ή ορισμένου χρόνου) προς τη ΔΕΗ, χωρίς υποχρέωση καταβολής τελών πρόωρης διακοπής, εντός δύο (2) μηνών από τη θέση σε ισχύ του νέου μηνιαίου τιμολογίου, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο, στις εξής περιπτώσεις:

α) της τροποποίησης των τιμολογίων, *με την επιφύλαξη* των περιπτώσεων: 1) μείωσης τιμολογίων, 2) 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, 3) τελών μεταφοράς γραμμής και τελών επανασύνδεσης, 4) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, 5) 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, υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης των νέων τιμολογίων, ή

β) της μονομερούς τροποποίησης των παρόντων γενικών όρων από τη ΔΕΗ, *εξαιρουμένων* των περιπτώσεων που οι αλλαγές είναι αποκλειστικά προς όφελος του Πελάτη, είναι αυστηρώς διοικητικού χαρακτήρα και δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στον Πελάτη 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,

Στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, ανεξαρτήτως του εάν υπάρχει ή όχι έκπτωση παγίου, εντός του ορισμένου χρόνου της Σύμβασης δεν πραγματοποιείται αύξηση του ποσού του οφειλόμενου παγίου ή μείωση οποιασδήποτε υπηρεσίας, η οποία περιλαμβάνεται στο μηνιαίο πάγιο. Οι υποχρεώσεις του Πελάτη για την αναλογία του ποσού τυχόν υπολοίπων επιδότησης τερματικού εξοπλισμού ή οποιασδήποτε άλλης επιδότησης/έκπτωσης/προσφοράς που περιλαμβάνεται στο τέλος πρόωρης διακοπής, όπως αυτό αποτυπώνεται στον πίνακα στη Συνοπτική Σύμβαση, εξακολουθούν να ισχύουν.

Στην έννοια της κατά τα ανωτέρω μονομερούς τροποποίησης , για την οποία παρέχεται δικαίωμα καταγγελίας από τον Πελάτη χωρίς υποχρέωση καταβολής τελών πρόωρης διακοπής, δεν περιλαμβάνεται η προσθήκη στο επιλεχθέν πακέτο, υπηρεσιών επιπρόσθετου πακέτου υπηρεσιών: α) άνευ τιμήματος ή β) έναντι τιμήματος κατόπιν της προηγούμενης ρητής σύμφωνης γνώμης του Πελάτη (διαδικασία opt-in).

Στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, ανεξαρτήτως του εάν υπάρχει έκπτωση παγίου, εντός του ορισμένου χρόνου της Σύμβασης δεν πραγματοποιείται αύξηση του ποσού του οφειλόμενου παγίου ή μείωση οποιασδήποτε υπηρεσίας του πακέτου υπηρεσιών (όπως λεπτά χρόνου ομιλίας) το οποίο περιλαμβάνεται στο πάγιο για το πακέτο υπηρεσιών που αφορά η Σύμβαση.

Επιτρέπεται η αύξηση του ποσού του οφειλόμενου παγίου εντός του ορισμένου χρόνου της Σύμβασης, μόνο στην περίπτωση τεχνολογικών αλλαγών στις οποίες η ΔΕΗ εξαναγκάζεται να προβεί προκειμένου να είναι εφικτή η συνέχιση της παρεχόμενης υπηρεσίας στον Πελάτη χωρίς να διαθέτει εναλλακτική και έχουν ως συνέπεια σημαντικά αυξημένο κόστος χονδρικής, οδηγούν σε αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και έχει ενημερωθεί σχετικά κατά τα οριζόμενα στο νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο η ΕΕΤΤ. Στην περίπτωση αυτή ο Πελάτης έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση λόγω της ως άνω αύξησης χωρίς την υποχρέωση καταβολής τέλους πρόωρης διακοπής κατά τα ανωτέρω.

Με τον τερματισμό της Σύμβασης όλες οι απαιτήσεις χρεώνονται από τη ΔΕΗ και καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές με την πάροδο προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την έκδοση του σχετικού τιμολογίου της ΔΕΗ (δήλη ημέρα). Σε περίπτωση που μετά την έκδοση εκκαθαριστικού λογαριασμού προκύψει πιστωτικό υπόλοιπο υπέρ του Πελάτη, το υπόλοιπο αυτό επιστρέφεται στον Πελάτη, χωρίς να απαιτείται η υποβολή ειδικής προς τούτο αίτησης από τον Πελάτη. Η επιστροφή γίνεται το

αργότερο εντός δύο (2) μηνών μέσω του ίδιου μέσου που ο Πελάτης έχει δηλώσει ότι θα πληρώνει τους λογαριασμούς του, εκτός και εάν ο Πελάτης δηλώσει διαφορετικά. Τυχόν κόστος για την επιστροφή του πιστωτικού υπολοίπου σε τραπεζικό λογαριασμό επιβαρύνει τον Πελάτη. .

6. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

6.1 Τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός της ΔΕΗ

Η ΔΕΗ δύναται να παρέχει στον Πελάτη τον απαραίτητο τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό της επιλογής της για την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών. Ο τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός παραχωρείται στον Πελάτη από τη ΔΕΗ υπό τη μορφή χρησιδανείου, προκειμένου να χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά για τη σύνδεση του Πελάτη στο Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο της ΔΕΗ, απαγορευόμενης της καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρησης της χρήσης του σε τρίτους.

Ο τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται από τη ΔΕΗ διαθέτει εγγύηση από τον κατασκευαστή, τα κύρια στοιχεία της οποίας αναγράφονται στον οδηγό χρήσης που συνοδεύει τον εξοπλισμό. Σε περίπτωση εμφάνισης πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας του εξοπλισμού, ισχύουν οι περί πώλησης διατάξεις του Αστικού Κώδικα αναφορικά με τη διόρθωση, αντικατάσταση κ.λπ. του εξοπλισμού, ανεξαρτήτως της γραπτής εγγύησης που παρέχει ο κατασκευαστής.

Η σύνδεση του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού που παρέχει η ΔΕΗ, η ενεργοποίηση και συντήρησή του κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης πραγματοποιείται αποκλειστικά από τη ΔΕΗ. Κάθε επέμβαση ή αλλαγή ή αποκατάσταση βλάβης του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού που παρέχει η ΔΕΗ πραγματοποιείται μόνον από προσωπικό της ΔΕΗ ή από ειδικώς εξουσιοδοτημένο από τη ΔΕΗ τρίτο πρόσωπο. Ο Πελάτης υποχρεούται να επιτρέπει την ελεύθερη πρόσβαση του εξουσιοδοτημένου προσωπικού της ΔΕΗ για πραγματοποίηση ελέγχου ή και αποκατάσταση βλάβης. Ο Πελάτης σε περίπτωση φθοράς, εσφαλμένης εγκατάστασης ή ρύθμισης βλάβης ή καταστροφής του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού που παρέχει η ΔΕΗ, που οφείλεται σε δική του (ή του Χρήστη) πράξη ή/ και παράλειψη εξαιρουμένης της φθοράς από τη συμφωνημένη χρήση, βαρύνεται με το ποσό που εκάστοτε προσδιορίζεται από τη ΔΕΗ ως Τέλος Αντικατάστασης Εξοπλισμού κι αναγράφεται στη διαδικτυακή διεύθυνση https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/myFiber. Διευκρινίζεται ότι στις περιπτώσεις αυτές (απώλειας υπηρεσιών λόγω φθοράς/ βλάβης ή καταστροφής του παρεχόμενου από τη ΔΕΗ τερματικού εξοπλισμού), η ΔΕΗ δεν θα ευθύνεται ούτε θα οφείλει αποζημίωση για το χρονικό διάστημα διακοπής των υπηρεσιών μέχρι την άρση της βλάβης.

Με την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης, και εφόσον δεν υφίστανται οικονομικές υποχρεώσεις του Πελάτη προς τη ΔΕΗ, η κυριότητα του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού δύναται να περιέλθει στον Πελάτη έναντι ανταλλάγματος κατά την εκάστοτε εμπορική πολιτική της ΔΕΗ.

6.2 Τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός επιλογής του Πελάτη

Εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του Πελάτη να αγοράσει από τρίτο τον απαραίτητο τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό, υπό την προϋπόθεση ότι ο εξοπλισμός αυτός, που ο Πελάτης θα προμηθευτεί από οιονδήποτε τρίτο, θα κυκλοφορεί νόμιμα στην αγορά και θα είναι απολύτως κατάλληλος για τη χρήση για την οποία προορίζεται στα πλαίσια της παρεχόμενης σύνδεσης κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει να προμηθευτεί τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό από οιονδήποτε τρίτο και ο εξοπλισμός αυτός δεν είναι ο προτεινόμενος από τη ΔΕΗ ή δεν είναι συμβατός με το δίκτυο της ΔΕΗ, η τελευταία δεν θα ευθύνεται σε καμία περίπτωση για την τήρηση οποιασδήποτε προθεσμίας κατά την ενεργοποίηση ή την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και την εν γένει προσήκουσα παροχή των συμφωνημένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της Σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης ευθύνεται πλήρως για τη συμβατότητα του εν λόγω εξοπλισμού με το δίκτυο της ΔΕΗ, την εγκατάσταση και συντήρησή του, την άρση οποιωνδήποτε προβλημάτων οφείλονται στον εν λόγω εξοπλισμό και την ενεργοποίησή του, ώστε να εκκινήσει η ενεργοποίηση παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών τηςΔΕΗ. Η ΔΕΗ δεν φέρει ευθύνη για την εγκατάσταση, συντήρηση, ενεργοποίηση του τερματικού εξοπλισμού και την άρση τυχόν δυσλειτουργίας της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας σε περίπτωση που ο τερματικός εξοπλισμός που έχει επιλέξει και χρησιμοποιεί ο Πελάτης αποδεδειγμένα δημιουργεί προβλήματα στο δίκτυο της. Επίσης, η ΔΕΗ δύναται να αρνείται τη σύνδεση, είτε να αποσυνδέει, είτε να παύει την παροχή μέρους ή του συνόλου των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών που παρέχει στον Πελάτη, εφόσον ο τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός που προμηθεύτηκε ο Πελάτης από τρίτο πέραν της ΔΕΗ, αποδεδειγμένα δημιουργεί βλάβες στο δίκτυο της, επηρεάζοντας άλλους χρήστες κατά τη λειτουργία του. Τυχόν μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις οδηγίες της ΔΕΗ μπορεί να επιφέρει προσωρινή διακοπή της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας για όσο υφίσταται το πρόβλημα ή οριστική διακοπή (καταγγελία σύμβασης), εφόσον ο Πελάτης δεν συμμορφώνεται με τις οδηγίες που του παρέχονται. Βλάβη που οφείλεται σε χρήση τερματικού εξοπλισμού επιλογής του Πελάτη που αποδεδειγμένα δημιουργεί προβλήματα στο δίκτυο της ΔΕΗ δε συνιστά εύλογο λόγο καταγγελίας της Σύμβασης από τον Πελάτη.

Σε έκτακτες περιπτώσεις, η ΔΕΗ δύναται να αποσυνδέει τον τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό εφόσον υπάρχει ανάγκη για την προστασία του δικτύου της υπό την προϋπόθεση ότι -όπου είναι τεχνικά εφικτό- παρέχεται στον Πελάτη εναλλακτική δυνατότητα παροχής εξοπλισμού από τη ΔΕΗ. Σε κάθε περίπτωση η ΔΕΗ ενημερώνει τον Πελάτη για την επικείμενη διακοπή τουλάχιστον μία (1) εργάσιμη ημέρα πριν από τη διακοπή, υποδεικνύοντας τον λόγο διακοπής, και τα προτεινόμενα βήματα για την ανάκτηση της υπηρεσίας.

Κατά τη διερεύνηση της βλάβης, στις περιπτώσεις που ο Πελάτης χρησιμοποιεί τερματικό εξοπλισμό της επιλογής του, η ΔΕΗ δύναται να πραγματοποιήσει ή να ζητήσει από τον Πελάτη να πραγματοποιήσει έλεγχο στο σημείο τερματισμού δικτύου συνδέοντας προσωρινά για τον σκοπό της βλαβοδιαχείρισης εξοπλισμό που προσφέρει η ΔΕΗ και είναι αποδεδειγμένα λειτουργικός.

Εάν ο Πελάτης χρησιμοποιεί τερματικό εξοπλισμό δικής του επιλογής η ΔΕΗ δεν ευθύνεται σε περίπτωση που ο Πελάτης απενεργοποιήσει ρυθμίσεις αναγκαίες για την ορθή λειτουργία των υπηρεσιών ή παρέμβει στην ορισθείσα από τη ΔΕΗ πολιτική προστασίας ή παραμελήσει τη συντήρηση των αναβαθμίσεων του λογισμικού του τερματικού εξοπλισμού, εκθέτοντας τον τερματικό εξοπλισμό του σε κενά ασφαλείας που ενδέχεται να προκαλέσουν απώλεια προσωπικών δεδομένων ή παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών του ή απάτη εις βάρος του.

Στην περίπτωση που για τον σκοπό παροχής υπηρεσίας σε τερματικό εξοπλισμό επιλογής του χρήστη, κοινοποιηθούν από τη ΔΕΗ στον Πελάτη πληροφορίες, κωδικοί πρόσβασης ή άλλοι απαραίτητοι κωδικοί παραμετροποίησης (keys/credentials), τότε ο Πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη για συμβάντα τυχαίας ή αθέμιτης πρόσβασης στον τερματικό εξοπλισμό του, για τυχόν κακή χρήση των υπηρεσιών του από τον ίδιο ή μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, για την εκτέλεση κακόβουλου λογισμικού και για την πρόκληση ζημιάς στο Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, με την επιφύλαξη ενδεχόμενης ευθύνης της ΔΕΗ ως προς την τήρηση υποχρεώσεων που τυχόν απορρέουν από άλλες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Εάν ο Πελάτης δεν ανταποκρίνεται/ συμμορφώνεται με τυχόν υποδείξεις της ΔΕΗ σε σχέση με τον τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό (π.χ. σε θέματα ασφαλείας) , τότε η ΔΕΗ θα δικαιούται να καταγγείλει αζημίως τη σύμβαση για αυτήν και να απαιτήσει αποζημίωση από τον Πελάτη για τυχόν βλάβες που προκλήθηκαν στον δίκτυό της.

7 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΕΗ

Η ΔΕΗ υποχρεούται να:

i. μεριμνά για την επιστημονικά και τεχνικά άρτια εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση του δικτύου και την προσήκουσα παροχή των παρεχόμενων Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών, κατά τρόπο που να μην εκτίθεται σε κίνδυνο η ζωή, η σωματική ασφάλεια, η υγεία ή η περιουσία του Πελάτη.

ii. παρέχει τις συμφωνηθείσες Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες στον Πελάτη, όπως αυτές ειδικότερα προσδιορίζονται στη Σύμβαση , όπως εκάστοτε ισχύει.

iii. καταβάλλει κάθε προσπάθεια στο μέτρο του εφικτού για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο. Διευκρινίζεται ότι η ΔΕΗ ουδεμία ευθύνη φέρει για την ασφάλεια, την ποιότητα, τη διαθεσιμότητα και την επάρκεια δικτύων του ΟΤΕ ή/και τρίτων τηλεπικοινωνιακών Παρόχων ή/και παντός άλλου τρίτου Φορέα/Οργανισμού, τα οποία παρεμβάλλονται για την πρόσβαση του Πελάτη στη χρήση της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας.

iv. ενημερώνει μέσω του διαδικτυακού τόπου της ή μέσω ανακοίνωσης στον τύπο ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο σε χρονικό περιθώριο 24 ωρών για τυχόν προγραμματισμένες εργασίες στο Τηλεπικοινωνιακό της Δίκτυο, ενώ για προγραμματισμένες εργασίες στο δίκτυο τρίτων που παρέχουν στη ΔΕΗ υπηρεσίες πρόσβασης, έχει υποχρέωση ενημέρωσης μόνο στην περίπτωση προγενέστερης, έγκαιρης και προσήκουσας ενημέρωσής της από τον εκάστοτε Πάροχο των υπηρεσιών πρόσβασης.

v. λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο που εμπίπτει στη σφαίρα ελέγχου της για τη διασφάλιση της ασφάλειας, της ακεραιότητας και της διατήρησης των λειτουργιών του Τηλεπικοινωνιακού δικτύου της, τηρώντας το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών που επιβάλλεται από τους σχετικούς Κανονισμούς και Αποφάσεις της ΕΕΤΤ, οποιεσδήποτε άλλες διατάξεις νόμων και των κατ' εξουσιοδότηση αυτών εκδιδόμενων

αποφάσεων ή/και πράξεων, καθώς και από την ενωσιακή νομοθεσία.

vi. ενημερώνει μέσω του λογαριασμού και της ιστοσελίδας της https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/ τον Πελάτη, κατά τα εκάστοτε ισχύοντα στο νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο, σχετικά με τις μονομερείς τροποποιήσεις των όρων της Σύμβασης, τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν από την έναρξη ισχύος τους, ώστε ο Πελάτης να ασκήσει, εφόσον επιθυμεί, το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 5.3 της παρούσας. Η ΔΕΗ θα γνωστοποιεί με χρήση υπερσυνδέσμου σε έγγραφο που μεταφορτώνεται εύκολα την περιγραφή των όρων που τροποποιούνται, εισάγονται ή καταργούνται και ο υπερσύνδεσμος θα παραμένει ενεργός καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και για τρεις μήνες μετά τη λήξη αυτής. Η κοινοποίηση του υπερσυνδέσμου πραγματοποιείται τουλάχιστον με δύο από τους κάτωθι τρόπους στα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει ο Πελάτης: i) με σύντομο μήνυμα (SMS) ατελώς, ii. Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, iii) μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής της ΔΕΗ για τη διαχείριση σύνδεσης των Πελατών.

vii. αποκαθιστά τις καλωδιακές βλάβες εντός έξι (6) ημερολογιακών ημερών και τις μη καλωδιακές βλάβες εντός τεσσάρων (4) ημερολογιακών ημερών στο μέτρο που είναι τεχνικά εφικτό εφόσον αυτά οφείλονται στο Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της ή στον παραχωρηθέντα από τη ΔΕΗ Τηλεπικοινωνιακό Εξοπλισμό. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Πελάτη ή/και τρίτου προσώπου, και οδηγεί σε διακοπή της παροχής των παρεχόμενων Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών στον Πελάτη, εκτός των περιπτώσεων ανωτέρας βίας -και εφόσον η βλάβη υπερβαίνει τη μία (1) εργάσιμη ημέρα, από τη δήλωση της βλάβης- η ΔΕΗ υποχρεούται να πιστώνει αυτόματα στον Πελάτη, χρηματικό ποσό ίσο με την αναλογία του μηνιαίου τέλους που αντιστοιχεί στο σύνολο των ημερών κατά τις οποίες δεν παρασχέθηκαν υπηρεσίες, από την επόμενη ημέρα της δήλωσης της βλάβης μέχρι και την ημέρα αποκατάστασής της. Εφόσον η βλάβη υπερβαίνει το χρονικό όριο των έξι (6) εργάσιμων ημερών από την ημέρα δήλωσης της βλάβης, το εν λόγω ποσό που η ΔΕΗ πιστώνει τον Πελάτη διπλασιάζεται. Η πίστωση θα γίνεται αυτόματα σε επόμενο λογαριασμό του Πελάτη, το αργότερο εντός τεσσάρων (4) μηνών από την άρση της βλάβης , χωρίς προηγούμενη σχετική αίτηση του Πελάτη. Στον εν λόγω λογαριασμό χρέωσης του Πελάτη θα φαίνεται σαφώς η πίστωση αυτή καθώς και η χρονική περίοδος κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η διακοπή λόγω βλάβης.

viii. για την αντιμετώπιση περιστατικών που αφορούν στην ασφάλεια ή/και στην ακεραιότητα του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου ή τυχόν απειλών ή άλλων αδυναμιών των συστημάτων της, λαμβάνει τα κατάλληλα και τεχνικώς ενδεδειγμένα ανά περίπτωση μέτρα, όπως ενδεικτικά: (α) διακοπή της δικτυακής κίνησης από ή προς σημεία του Τηλεπικοινωνιακού δικτύου που συμμετέχουν σε ή συσχετίζονται με ενέργειες κατά της ασφάλειας και της ακεραιότητας των Υπηρεσιών της ΔΕΗ, (β) φραγή εισερχομένων/εξερχομένων κλήσεων για την πρόληψη κακόβουλων ενεργειών σε βάρος της ΔΕΗ ή/και των Πελατών της, (γ) διακοπή παροχής των Υπηρεσιών, εάν διαπιστωθεί πρόβλημα ή κενό ασφάλειας που σχετίζεται με το απόρρητο των επικοινωνιών.

ix. ενημερώνει τον Πελάτη-κατ' ελάχιστον μέσω του λογαριασμού και της ιστοσελίδας https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/ - τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν, όταν αλλάζει τα τεχνικά χαρακτηριστικά (που δεν επιφέρουν αλλαγές στους όρους της Σύμβασης) της παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών.

x. υλοποιεί αίτημα του Πελάτη για τη μεταφορά της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης σε άλλη διεύθυνση, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα δικτύου στην νέα διεύθυνση, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στο ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.

xi. επιστρέφει στον Πελάτη, σε περίπτωση έκδοσης εκκαθαριστικού λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο, το υπόλοιπο αυτό, χωρίς να απαιτείται η υποβολή ειδικής προς τούτο αίτησης από τον Πελάτη. Η επιστροφή γίνεται, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης δεν έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές από άλλες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες προς τη ΔΕΗ, το αργότερο, εντός δύο (2) μηνών, μέσω απευθείας κατάθεσης σε τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη.

xii. εξασφαλίζει στον Πελάτη τη δυνατότητα κλήσης ατελώς προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112 και τους λοιπούς εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης με την εξαίρεση των προβλεπόμενων στο άρθρο 2 (Ενημέρωση). . Σε περίπτωση κλήσεων προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112, η ΔΕΗ εξουδετερώνει τυχόν απόκρυψη αριθμού καλούντος Πελάτη. Εάν τα στοιχεία της Τηλεφωνικής Γραμμής είναι μη ανακοινώσιμα, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως, σε περίπτωση κλήσης έκτακτης ανάγκης- να δίδονται από τη ΔΕΗ στον αρμόδιο για την αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης φορέα κατόπιν σχετικού αιτήματός του, το όνομα και το επώνυμό του για τη διευκόλυνση της άμεσης επέμβασης αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό αυτό.

xiii. διαθέτει εξώδικες διαδικασίες επίλυσης διαφορών. Η εκκίνηση των διαδικασιών αυτών γίνεται με αποστολή έγγραφου αιτήματος του Πελάτη στην αρμόδια υπηρεσία διαχείρισης παραπόνων της ΔΕΗ. Η ΔΕΗ υποχρεούται να εξετάζει άμεσα, μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών της (τηλ.:13870, e-mail: fiber-support@dei.gr), κάθε αίτημα/παράπονο του Πελάτη σχετικά με την παραγγελία, την εγκατάσταση, την έναρξη ή διακοπή, την τιμολόγηση, την αμφισβήτηση χρεώσεων για ΥΠ-ΛΗΕ, την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποκατάσταση βλαβών ή τεχνικών προβλημάτων, και να το διεκπεραιώνει εντός ευλόγου χρόνου από τη λήψη του σχετικού αιτήματος του Πελάτη. Η ΔΕΗ δεν φέρει καμία ευθύνη για τον απαιτούμενο χρόνο επιδιόρθωσης βλαβών που απαιτούν ενέργειες από τρίτο πρόσωπο ή εμπλέκουν καθ' οιονδήποτε τρόπο άλλους Φορείς. Για οιαδήποτε διαφορά προκύψει μεταξύ της ΔΕΗ και του Πελάτη αναφορικά με τους συμβατικούς όρους ή/και την εκτέλεση της Σύμβασης και δεν έχει καταστεί δυνατό να επιλυθεί με προσφυγή του Πελάτη στο ως άνω Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΔΕΗ, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει την εξώδικη επίλυσή της, με αίτησή του στον Συνήγορο του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr), ο οποίος σε συνεργασία με την Ε.Ε.Τ.Τ. όπου κρίνεται αναγκαίο, αντιμετωπίζει τις εν λόγω ανεπίλυτες διαφορές κατά τα οριζόμενα κατωτέρω στο άρθρο 12 των παρόντων γενικών όρων. Εφόσον η Σύμβαση έχει συναφθεί μέσω διαδικτύου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου, ο Πελάτης μπορεί, αν το επιθυμεί, 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 (https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show).

xiv. επανασυνδέει την Τηλεφωνική Σύνδεση (η οποία είχε διακοπεί προσωρινά λόγω οφειλής) στην περίπτωση που ο Πελάτης εξοφλήσει την οφειλή του, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στη Σύμβαση.

xv. παρεμποδίζει κατά περίπτωση και για όσο χρονικό διάστημα κρίνεται σκόπιμο την αυτόματη πρόσβαση σε δικτυακές εφαρμογές και ιστότοπους όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

xvi. διακόπτει την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών, εάν διαπιστώσει ότι, η χρέωση του Πελάτη, ανεξαρτήτως του οικονομικού προγράμματος που διαθέτει, για τις εκτός προγράμματος χρεώσεις, είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης έχει επιλέξει την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Η διακοπή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών λαμβάνει χώρα όταν διαπιστώνεται η υπέρβαση του ανώτατου ορίου. Η δε διαπίστωση δεν μπορεί να λαμβάνει χώρα σε χρόνο μεγαλύτερο των 5 εργασίμων ημερών από την υπέρβαση.

xvii. ενημερώνει τον Πελάτη για τη λήξη της Σύμβασης και τα μέσα καταγγελίας αυτής σε περίπτωση που προβλέπεται αυτόματη παράταση ή μετατροπή σε αορίστου χρόνου, δύο (2) φορές με σχετική ειδική ξεχωριστή ειδοποίηση με όλα τα μέσα που ενημερώνει για την έκδοση του λογαριασμού, με την πρώτη ειδοποίηση να πραγματοποιείται το αργότερο δύο (2) μήνες πριν την λήξη της Σύμβασης.

xviii. παρέχει συμβουλές είτε τηλεφωνικά είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εάν έχει υποβληθεί ερώτημα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στον Πελάτη που ζητά ενημέρωση για χαμηλότερα τιμολόγια (αν υπάρχουν) από το δικό του σε

σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που λαμβάνει ο Πελάτης είτε με ενημέρωση μέσω σταθερού μέσου είτε μέσω ειδικού αριθμού χωρίς χρέωση κατόπιν κλήσης του Πελάτη. Οι κλήσεις δύναται να ηχογραφούνται κατόπιν συναίνεσης του Πελάτη. Η ΔΕΗ ενημερώνει τον Πελάτη, με όλα τα μέσα με τα οποία τον ενημερώνει για την έκδοση του λογαριασμού μία φορά ανά έτος για τη διάθεση της σχετικής υπηρεσίας. Η ΔΕΗ, με δική της πρωτοβουλία, τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την λήξη της Σύμβασης του Πελάτη, ενημερώνει τον Πελάτη είτε με ενημέρωση μέσω σταθερού μέσου είτε τηλεφωνικά, μέσω της ανωτέρω υπηρεσίας, για τα πιο συμφέροντα οικονομικά τρέχοντα τιμολόγια σε σχέση με τα διαθέσιμα πακέτα υπηρεσιών.

xix. Τηρεί την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία περί απορρήτου του περιεχομένου των επικοινωνιών, που πραγματοποιούνται μέσω του δικτύου της, καθώς και περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής του Πελάτη.

xx. Καταβάλλει κάθε προσπάθεια, ώστε όλα τα εύλογα ζητήματα που σχετίζονται με ΥΠ-ΛΗΕ και εγείρονται από τον Πελάτη να αντιμετωπίζονται σύντομα και σε κάθε περίπτωση εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την αρχική επικοινωνία του.

xxi. Διαθέτει ελεύθερα πρόσβαση στον Πελάτη προς όλες τις ΥΠ-ΛΗΕ, με την επιφύλαξη των όσων ορίζονται στις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και του κανονιστικού πλαισίου.

xxii. Παρέχει εναλλακτικούς τρόπους για τη ρητή θέση και άρση της φραγής σε ΥΠ-ΛΗΕ χωρίς κόστος για τον Πελάτη και κατ' ελάχιστο, μέσω διαδικασίας σύναψης νέας/ανανέωσης σύμβασης, τηλεφωνικά, μέσω καταστημάτων, μέσω της προσωποποιημένης ιστοσελίδας του λογαριασμού του Πελάτη καθώς και μέσω της εφαρμογής (app) της ΔΕΗ.

Η ΔΕΗ δικαιούται να:

i. ενημερώνει τον Πελάτη για τις υπηρεσίες/προϊόντα της, καθώς και για οποιοδήποτε θέμα σχετικό με την παροχή των υπηρεσιών και την παρούσα Σύμβαση, ή με κάθε άλλο νόμιμο τρόπο. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τη ΔΕΗ να μην ενημερώνεται για τις υπηρεσίες/προϊόντα της.

ii. εγκρίνει τηλεφωνικό ή ηλεκτρονικό αίτημα του Πελάτη για αγορά επιπρόσθετων υπηρεσιών / προϊόντων της ΔΕΗ, με χρέωσή τους σε επόμενο λογαριασμό.

iii. για την αντιμετώπιση περιστατικών που αφορούν στην ασφάλεια, ακεραιότητα και στις τυχόν απειλές στα συστήματά της, λαμβάνει - ενδεχομένως - μέτρα που αφορούν, ενδεικτικά, τη διενέργεια αποτίμησης κινδύνων και ελέγχων ασφάλειας σε συστήματα, την κατάρτιση σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας, τη φυσική προστασία των εγκαταστάσεων για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε αυτές και την προστασία τους από φυσικές καταστροφές, την υλοποίηση μηχανισμών ασφάλειας δικτύου και ελέγχου λογικής πρόσβασης, τη διαχείριση και παρακολούθηση δικτύου, την ανίχνευση και αντιμετώπιση κακόβουλου λογισμικού. Η ΔΕΗ ουδεμία ευθύνη φέρει για την ασφάλεια, την ποιότητα, τη διαθεσιμότητα, ασφάλεια και την επάρκεια ή πλημμελή λειτουργία δικτύων τρίτων, τα οποία παρεμβάλλονται για την πρόσβαση του Πελάτη στη χρήση της Υπηρεσίας ή για την ύπαρξη βλάβης σε Τηλεπικοινωνιακό Εξοπλισμό που έχει προμηθευτεί ο Πελάτης από τρίτο, διάφορο της Εταιρείας, προμηθευτή. Ειδικότερα, η ΔΕΗ δεν υπέχει καμία ευθύνη για την ποιότητα που εξαρτάται αντικειμενικά και για λόγους τεχνικούς από τα δίκτυα τρίτων παρόχων (την υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τις υπηρεσίες διαδικτύου). Η ΔΕΗ ουδεμία ευθύνη φέρει για την πιθανή διακοπή της τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας του πελάτη κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας στο βαθμό που δεν ελέγχεται από αυτήν.

iv. τροποποιεί τους παρόντες όρους και τα τιμολόγιά της, κατόπιν προηγούμενης ενημέρωσης του Πελάτη σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τη Σύμβαση.

v. Η ΔΕΗ δικαιούται σε περίπτωση προσωρινής ή οριστικής διακοπής των Υπηρεσιών λόγω οφειλής να ζητήσει πέραν της απαίτησης εξόφλησης των ληξιπρόθεσμων οφειλών, τέλος επανασύνδεσης ίσο με το ποσό που αναγράφεται στον τιμοκατάλογο υπηρεσιών της για να ενεργοποιήσει εκ νέου την Τηλεπικοινωνιακή Σύνδεση στο δίκτυό της, τροποποιεί την τιμή του παγίου που πληρώνει ο Πελάτης, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα ανωτέρω στο παρόν άρθρο, παράγραφος iv.

vi. Σε περίπτωση παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών μέσω δυναμικής διεύθυνσης IP (dynamic IP address), να την τροποποιεί σε τυχαίες χρονικές στιγμές προκειμένου να διασφαλισθεί η καλή λειτουργία του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου και των συστημάτων της, αλλά και να προστατευθεί ο Πελάτης.

8 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Ο Πελάτης υποχρεούται να:

i. συμπληρώνει πλήρως και με ακρίβεια ή ελέγχει την ορθή συμπλήρωση (σε περίπτωση προσυμπλήρωσης λόγω σύναψης σύμβασης εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος) όλα τα πεδία της Συνοπτικής Σύμβασης που αφορούν στα προσωπικά του στοιχεία. Επίσης οφείλει να συμπληρώνει τις λοιπές επιθυμητές επιλογές χαρακτηριστικών των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών.

ii. παραδίδει στη ΔΕΗ όλα τα απαραίτητα ζητούμενα δικαιολογητικά έγγραφα για την ενεργοποίηση των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών που έχει επιλέξει.

iii. γνωστοποιεί στη ΔΕΗ, άμεσα και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, κάθε μεταβολή των ανωτέρω στοιχείων, είτε με συστημένη επιστολή του, είτε με αποστολή e-mail, είτε μέσω σχετικής εφαρμογής (app), στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΔΕΗ. Σε αντίθετη περίπτωση, κάθε κοινοποίηση γίνεται έγκυρα στη δηλωθείσα επί της Συνοπτικής Σύμβασης Διεύθυνση Επικοινωνίας.

iv. τηρεί τις οικονομικές υποχρεώσεις του έναντι της ΔΕΗ. Οι οικονομικές υποχρεώσεις του Πελάτη θα καθορίζονται από τα ισχύοντα τιμολόγια της ΔΕΗ. Ο Πελάτης υποχρεούται να προπληρώνει τα μηναία τέλη υπηρεσιών, να προκαταβάλλει τις τυχόν δαπάνες, σε περιπτώσεις αιτημάτων παροχής σύνδεσης για την οποία απαιτούνται εργασίες κατασκευής και να καταβάλλει το εκάστοτε ισχύον εφάπαξ τέλος ενεργοποίησης ή απενεργοποίησης, όπως αυτό ορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο, σε περίπτωση προσωρινής διακοπής της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης λόγω οφειλής ή αίτησής του ή άλλης αιτίας. Τα ανωτέρω τέλη δεν επιστρέφονται. Τυχόν αναπροσαρμογή των τιμολογίων θα ισχύει σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία και την παρούσα Σύμβαση .

v. κάνει χρήση των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών που του παρέχει η ΔΕΗ σύμφωνα με το νόμο, την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, και να αποκαθιστά κάθε ζημία της ΔΕΗ εξαιτίας παραβίασης του όρου αυτού.). Ειδικά για τις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες που περιλαμβάνουν το δικαίωμα διενέργειας απεριόριστων κλήσεων σε συγκεκριμένες ή όλες τις ώρες της ημέρας ή προς συγκεκριμένους προορισμούς έναντι σταθερού μηνιαίου παγίου, ορίζεται ρητά, ότι προορίζονται αποκλειστικά και μόνο για Οικιακή Χρήση.. Σε περίπτωση υπερβολικής ή αφύσικης χρήσης των Υπηρεσιών, όπως όλως ενδεικτικώς χρήσης της υπηρεσίας σε συνδυασμό με αυτόματους μηχανισμούς κλήσεων, συνεχούς ή εκτεταμένης εκτροπής κλήσεων, τηλεπωλήσεων ιδίως για εμπορικούς, πολιτικούς, φιλανθρωπικούς κ.λπ. σκοπούς, μαζικής αποστολής ηχογραφημένων μηνυμάτων, συστηματικής σύνδεσης για ανταλλαγή δεδομένων, ιδίως δε πρόσβασης στο διαδίκτυο ή σε βάσεις δεδομένων και εν γένει υπερβαίνουσας τη συνήθη και αναμενόμενη με βάση το μέσο όρο χρήσης ενός συνηθισμένου οικιακού συνδρομητή, θα δίνει το δικαίωμα στην ΔΕΗ, κατά τη δίκαιη και εύλογη κρίση της, να αναστείλει άμεσα την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν σχετικής ειδοποιήσεως του Πελάτη και να ενεργοποιήσει αυτές εκ νέου, εφόσον ο Πελάτης συναινεί να ενταχθεί σε κατηγορία Υπηρεσιών με διαφορετικό μηνιαίο τίμημα που προορίζονται για Επαγγελματική Χρήση. Σε κάθε περίπτωση, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, η ΔΕΗ έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον Πελάτη να καταβάλει το αντίτιμο των κλήσεων που συνιστούν αφύσικη ή υπερβολική χρήση, να επιδιώξει την ποινική αξιολόγηση τυχόν παράνομης συμπεριφοράς του Πελάτη και την αποκατάσταση κάθε άλλης ζημίας της.

vi. εξετάζει το λογαριασμό του, να ελέγχει τις καταχωρήσεις που απεικονίζονται σε αυτόν και να ειδοποιεί εγγράφως τη ΔΕΗ σε περίπτωση αμφισβήτησής του.

vii. εξασφαλίζει στη ΔΕΗ (ή/και εργαζόμενους/ υπεργολάβους ή εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους

της) τη δυνατότητα πρόσβασης στον χώρο του, για τις απαιτούμενες ενέργειες ενεργοποίησης της Τηλεπικοινωνιακής Σύνδεσης, ελέγχου του Τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού που συνδέεται με το Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της ΔΕΗ, εγκατάστασης, συντήρησης ή επισκευής του Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου ή του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού που του παραχώρησε η ΔΕΗ, για την αποκατάσταση κάθε βλάβης, καθώς και για οποιεσδήποτε άλλες αναγκαίες ενέργειες για την ορθή εκτέλεση της Σύμβασης. Για τη διασφάλιση της αναφερόμενης στην προηγούμενη πρόταση πρόσβασης ειδικά επί πολυώροφων κτιρίων με πλήθος συνιδιοκτητών, ο Πελάτης, ως έχων την ευθύνη έναντι της ΔΕΗ, οφείλει να έχει εξασφαλίσει εκ των προτέρων την τυχόν απαραίτητη συναίνεση τρίτων προσώπων, σε περίπτωση που έχουν δικαίωμα να αρνηθούν την εκτέλεση των ανωτέρω εργασιών στον χώρο του Πελάτη ή σε κοινόχρηστο χώρο.

viii. ενημερώνει τη ΔΕΗ για την ύπαρξη τυχόν πρόσθετου εξοπλισμού (συναγερμός, fax, POS, modem κ.λπ.). Η ΔΕΗ ουδεμία ευθύνη φέρει σε περίπτωση που ο εξοπλισμός αυτός παρεμποδίζει την ομαλή παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών λόγω έλλειψης συμβατότητας με τον λοιπό εξοπλισμό κατά τα οριζόμενα στο Άρθρο 2 (Ενημέρωση) της Σύμβασης.

ix. να μην επεκτείνει την Τηλεφωνική Σύνδεση πέραν των ορίων της ιδιοκτησίας του ή σε αφύλακτο σημείο ή και να μην επεμβαίνει με οποιονδήποτε τρόπο στο Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της ΔΕΗ.

x. ενεργεί με επιμέλεια και να λαμβάνει κάθε μέτρο ασφαλείας (π.χ. συχνή αλλαγή κωδικών, απαγόρευση χρήσης από τρίτους κ.λπ.) για να αποτρέπει την παράνομη χρήση των προσωπικών του στοιχείων στο διαδίκτυο και ειδικά αναφορικά με τη χρήση τυχόν εφαρμογών (apps) της ΔΕΗ, δεδομένου ότι το «Όνομα Χρήστη» (username) και ο «Κωδικός Πρόσβασης» (password) χορηγούνται σε αυτόν για αυστηρά προσωπική χρήση. Σε περίπτωση απώλειας του «Κωδικού Πρόσβασης» (password) του Πελάτη ή χρήσης του από τρίτον, με ή χωρίς τη συναίνεση του Πελάτη, ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει άμεσα τη ΔΕΗ με συστημένη επιστολή του ή με αποστολή email στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών αυτής. Για την εφαρμογή των οριζόμενων στην προηγούμενη παράγραφο αποσαφηνίζεται, ότι κακή χρήση συνιστά, ενδεικτικά, η απόπειρα ιδιοποιήσεως του «Κωδικού Πρόσβασης» άλλου πελάτη, η αποστολή μη ζητηθεισών ή/και μεγάλου αριθμού μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails) προς λίστες παραληπτών και παρά τη θέλησή τους (spamming), η χρήση του διαδικτύου με σκοπό την παρεμπόδιση της λειτουργίας αυτού ή της ελεύθερης χρήσης του από τρίτους, η διάπραξη αξιόποινων πράξεων, όπως η διακίνηση παράνομου, πειρατικού υλικού, η χρήση των προσωπικών δεδομένων, στοιχείων και κωδικών άλλου πελάτη, με ή χωρίς τη συναίνεση αυτού, η μη ενημέρωση της Εταιρείας σε περίπτωση απώλειας του κωδικού πρόσβασης του Πελάτη ή χρήσης των προσωπικών δεδομένων του παρά τη θέλησή του. Η Εταιρεία δικαιούται να διαγράφει από τον εξυπηρετητή της (server) περιεχόμενο που αντιβαίνει τον νόμο, τα χρηστά ήθη και τη Σύμβαση και το οποίο τυχόν υποπέσει στην αντίληψή της με νόμιμο τρόπο. Κακή χρήση εκ μέρους του Πελάτη ή του Χρήστη δίνει στην Εταιρεία δικαίωμα μονομερούς καταγγελίας της παρούσας σύμβασης.

xi. συμμορφώνεται πλήρως με την εκάστοτε δημοσιοποιούμενη πολιτική χρήσης των Υπηρεσιών και του Δικτύου της ΔΕΗ, υποχρεούμενος σε διαφορετική περίπτωση να αποκαταστήσει πλήρως κάθε προκαλούμενη από την αιτία αυτή ζημία της ΔΕΗ, η οποία δικαιούται να τον καλεί ως δικονομικό εγγυητή στις σχετικές δικαιοδοτικές διαδικασίες ενώπιον των Δικαστηρίων ή της Ε.Ε.Τ.Τ. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται για την πολιτική της ΔΕΗ, τις ισχύουσες τιμές και τις οδηγίες/συστάσεις για προστασία του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών από τον διαδικτυακό τόπο.

Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης παραμένει υπόχρεος έναντι της ΔΕΗ για την προσήκουσα εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη Σύμβαση, ακόμα και στην περίπτωση χρήσης των παρεχόμενων Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών από τρίτο (π.χ. Χρήστη) να ελέγχει την καλή λειτουργία του εσωτερικού δικτύου οπτικών ινών, δηλαδή της εγκατάστασης από το εισόδου στο κτήριο και τον εξοπλισμό BEP (Building Entry Point) μέχρι το σημείο τερματισμού του δικτύου στο χώρο του Πελάτη. Το τμήμα αυτό του δικτύου ανήκει στον Πελάτη, ο οποίος ευθύνεται αποκλειστικά για την καταβολή των εξόδων αποκατάστασης βλάβης (ενδεικτικά, ζημιά στο BEP ή στο Floor Box) .

xii. Με την επιφύλαξη των διατάξεων περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η Εταιρεία αποστέλλει στον Πελάτη αναλυτικό λογαριασμό με το ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης, όπως αυτό εκάστοτε ορίζεται. Εάν οι Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες παρέχονται σε χώρο με πολλούς κατοίκους ή διαμένοντες, ο Πελάτης βεβαιώνει ότι έχει ενημερώσει, οφείλει δε να κρατά και στο μέλλον ενήμερους, όλους τους Χρήστες με τον κατά περίπτωση πρόσφορο τρόπο για την αποστολή λογαριασμών με ανάλυση χρεώσεων / κλήσεων. Ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει εγγράφως οποτεδήποτε την απόκρυψη των τελευταίων τριών (3) ψηφίων των κληθέντων αριθμών συνδέσεων από τον λογαριασμό ή την μη παροχή του ελαχίστου επιπέδου αναλυτικής χρέωσης.

xiii. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται από τον διαδικτυακό τόπο https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/ ή από τα σημεία πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών της ΔΕΗ για τους τύπους κλήσεων που εξαιρούνται από τις απεριόριστες κλήσεις που προσφέρονται στο εκάστοτε πακέτο Υπηρεσιών, δηλαδή ενδεικτικά και όχι περιοριστικά για τις κατηγορίες κλήσεων ΥΠ-ΛΗΕ, τις κλήσεις προς συγκεκριμένα δίκτυα του εξωτερικού κ.λπ

Ο Πελάτης δικαιούται να :

i. ζητήσει τη διαδικασία εξώδικης επίλυσης διαφοράς, σε περίπτωση που αμφισβητεί την ορθότητα του λογαριασμού του (βλ. και σημείο 8. vi ανωτέρω). Εφόσον το αίτημα αμφισβήτησης λογαριασμού εκ μέρους του Πελάτη δεν υποβληθεί εγγράφως εντός εξήντα (60) ημερών από την έκδοσή του, τεκμαίρεται ότι ο Πελάτης παραιτείται από το δικαίωμα αμφισβήτησης του λογαριασμού του. Η άπρακτη παρέλευση της προθεσμίας αυτής ή/και η μερική ή η ολική ανεπιφύλακτη εξόφληση του λογαριασμού του, αποτελούν αποδοχή και αναγνώριση εκ μέρους του Πελάτη του περιεχομένου του λογαριασμού του και του ποσού της οφειλής. Ο Πελάτης για αμφισβήτηση λογαριασμού, μπορεί να προσφεύγει και στο Συνήγορο του Καταναλωτή.

ii. ζητήσει την προσωρινή διακοπή της Τηλεφωνικής του Σύνδεσης για περιορισμένο χρονικό διάστημα, που δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες.

iii. λαμβάνει, μέσω της τηλεφωνικής υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πελατών πληροφορίες για τον λογαριασμό του, τεχνική υποστήριξη, οδηγίες χρήσης και εγκατάστασης εξοπλισμού και οποιαδήποτε πληροφορία για προϊόντα και υπηρεσίες που διατίθενται μέσω της Σύμβασης. Ειδικά για θέματα αναγγελίας βλαβών ο Πελάτης μπορεί να καλεί τη Γραμμή Εξυπηρέτησης 13770 ατελώς.

iv. αιτηθεί την υπηρεσία «Όριο Δαπάνης» , συμπληρώνοντας το κατάλληλο πεδίο στη Συνοπτική Σύμβαση.

v. ενημερώνεται για τυχόν υπέρβασης του 80% και του 100% της κατανάλωσης του οικονομικού τους προγράμματος.

vi. ενημερώνεται σαφώς κατά τη σύναψη/ανανέωση της σύμβασης για τη δυνατότητα λήψης ΥΠ-ΛΗΕ και χρέωσής του από υπηρεσίες τρίτων.υποβάλει γραπτό παράπονο/καταγγελία στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΔΕΗ ή και στην ΕΕΤΤ και το Συνήγορο του Καταναλωτή κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρούσα.

vii. καταγγείλει τη σύμβαση σύμφωνα με το άρθρο 5 των παρόντων γενικών όρων της Σύμβασης.

9. ΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΛΟΓΩ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ

9.1 ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Η ΔΕΗ χρεώνει τον Πελάτη σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της με (α) τα τυχόν τέλη ενεργοποίησης, επανασύνδεσης ή πρόωρης διακοπής, (β) τα πάγια μηνιαία τέλη για κάθε παρεχόμενη Υπηρεσία, (γ) τα τέλη αλλαγής οικονομικών προγραμμάτων, καθώς και τυχόν άλλα τέλη που αναφέρονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της που βρίσκεται στη διαδικτυακή διεύθυνση https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/, (δ) άλλες τυχόν χρεώσεις από Υπηρεσίες που παρέχονται στον Πελάτη. Επίσης, η ΔΕΗ χρεώνει τον Πελάτη με τυχόν άλλες οφειλές του σύμφωνα με τα συμφωνηθέντα. Τα τέλη

ενεργοποίησης, τα πάγια μηνιαία τέλη, το τέλος πρόωρης διακοπής και επανασύνδεσης, καθώς και τα τυχόν αναπόσβεστα ποσά για τη λύση της Σύμβασης πριν την παρέλευση της ελάχιστης διάρκειας της αναφέρονται στην Συνοπτική Σύμβαση. Ο Φ.Π.Α. και τυχόν άλλοι φόροι ή τέλη επιβαρύνουν τον Πελάτη. Επίσης τον Πελάτη βαρύνουν τυχόν έξοδα (λειτουργικά, δικαστικά, ταχυδρομικά ή άλλα) στα οποία υποβάλλεται η ΔΕΗ λόγω της μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του Πελάτη. Τα πάγια μηνιαία τέλη προκαταβάλλονται.

Ο λογαριασμός εκδίδεται και αποστέλλεται στον Πελάτη ανά μήνα και αποτελεί την προβλεπόμενη από το νόμο ενημέρωση του Πελάτη. Ο κύκλος τιμολόγησης μπορεί να αλλάξει από διμηναίος σε μηνιαίο, ή το αντίστροφο, από τη ΔΕΗ, χωρίς καμία επιβάρυνση του Πελάτη, με κατάλληλη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, τροποποίηση των συμβατικών όρων . Ο Πελάτης δηλώνει και αποδέχεται ότι οι λογαριασμοί και τυχόν άλλα τιμολόγια που εκδίδονται από τη ΔΕΗ, καθώς και αντίγραφα ή αποσπάσματά τους που τηρούνται από τη ΔΕΗ μηχανογραφικά σε ηλεκτρονικό κέντρο, αποτελούν πλήρη απόδειξη της οφειλής του προς τη ΔΕΗ ως προς τα ποσά στα οποία αναφέρονται, κατά της οποίας, όμως, επιτρέπεται ανταπόδειξη. Η ΔΕΗ δικαιούται, σε περίπτωση που η κίνηση του Πελάτη παρουσιάζεται ιδιαίτερα αυξημένη σε σχέση με τη συνήθη, να προβαίνει σε προσωρινή φραγή εξερχόμενων κλήσεων κατά τα οριζόμενα στην παρούσα στον όρο 9.

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να λαμβάνει τους λογαριασμούς του είτε έντυπα είτε ηλεκτρονικά μέσω του DIAS e-pos portalαπό την ιστοσελίδα https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/ypostiriksi-epikoinonia/ilektroniki-pliromi-logariasmou/ή και την εφαρμογή MyDEI. Στην περίπτωση λήψης του λογαριασμού ηλεκτρονικά ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τους προσωπικούς του κωδικούς (username, password) ή τον έλεγχο του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου (e-mail). Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να αλλάξει τον τρόπο παροχής των πληροφοριών λογαριασμού.

Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί το λογαριασμό του εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτόν. Ο λογαριασμός μπορεί να εξοφληθεί με χρέωση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας ή με πάγια τραπεζική εντολή, ή μέσω του IRIS Payment χωρίς καμία επιβάρυνση από τη ΔΕΗ. (Η εξόφληση λογαριασμών πραγματοποιείται ατελώς στα APS Kiosks ή/ και ATM τραπεζών στα οποία μεταβαίνει ο Πελάτης για την πληρωμή του λογαριασμού . Πληροφορίες για τις μεθόδους εξόφλησης παρέχονται μέσω του λογαριασμού και των τηλεφωνικών αριθμών Εξυπηρέτησης Πελατών 13870 καθώς και στη διαδικτυακή διεύθυνση https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/.

Τα αιτήματα που αφορούν άρση απόκρυψης για τον εντοπισμό κακόβουλων κλήσεων, εγγραφή/ διαγραφή από τηλεφωνικούς καταλόγους, εγγραφή/ διαγραφή στο/από Μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006 ως ισχύει, πραγματοποιούνται χωρίς χρέωση του Πελάτη. Η ΔΕΗ μεριμνά για την όσο το δυνατόν ταχύτερη αποστολή των λογαριασμών στους Πελάτες. Οι οφειλές, που δεν εξοφλούνται εμπρόθεσμα, επιβαρύνονται με τις νόμιμες προσαυξήσεις (π.χ. νόμιμο τόκο υπερημερίας). Ο Πελάτης ενημερώνεται για την προθεσμία πληρωμής (δήλη ημέρα) μέσω του λογαριασμού του.

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να συμψηφίζει άμεσα, κάθε ληξιπρόθεσμη και απαιτητή οφειλή του Πελάτη από την παροχή των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών της με το τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο εκκαθαριστικού λογαριασμού της.

Συμφωνείται και συνομολογείται ότι η ΔΕΗ, με βάση τυχόν σχετική επιλογή του Πελάτη επί της Συνοπτικής Σύμβασης, θα διακόπτει αυτόματα και χωρίς καμιά προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη, τις εξερχόμενες κλήσεις για τις οποίες εφαρμόζεται χρέωση πλέον του παγίου, σε περίπτωση που η μηνιαία χρήση τηλεφωνίας, πλέον του παγίου τέλους, υπερβεί το οριζόμενο από τον Πελάτη ποσό. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε, απευθυνόμενος προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΔΕΗ, να αιτηθεί την αλλαγή του ως άνω ανωτάτου μηνιαίου ορίου. Κατά την πρώτη ενεργοποίηση ή σε περίπτωση μείωσης του μηνιαίου ορίου, το νέο όριο θα εφαρμόζεται από την αμέσως επόμενη περίοδο τιμολόγησης του Πελάτη. Σε περίπτωση αύξησης του μηνιαίου ορίου, το νέο όριο θα εφαρμόζεται άμεσα. Ρητά συμφωνείται ότι, πέραν των ανωτέρω, η ΔΕΗ δικαιούται οποτεδήποτε, εκτιμώντας ελεύθερα την πιστοληπτική ικανότητα του Πελάτη και τα δεδομένα της μέχρι τότε συνεργασίας τους, να καθορίζει, μηνιαίο ανώτατο όριο χρήσης του Πελάτη, ακόμη και κατώτερο αυτού που έχει ορισθεί κατά τα ανωτέρω με αίτημα του τελευταίου, η υπέρβαση του οποίου θα δίνει το δικαίωμα στην ΔΕΗ να προβαίνει σε προσωρινή διακοπή των Υπηρεσιών της, ενημερώνοντάς τον σχετικώς. Επισημαίνεται με έμφαση και γίνεται απολύτως κατανοητό κι αποδεκτό από τον Πελάτη το γεγονός ότι, είναι πολύ πιθανόν να υπάρξουν περιπτώσεις που η αυτόματη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΔΕΗ θα πραγματοποιείται με αντίστοιχη χρονική καθυστέρηση (το πολύ 24 ωρών) μετά την υπέρβαση του τεθέντος ανωτάτου ορίου λόγω του ότι η ΔΕΗ δεν διαθέτει σύστημα τιμολόγησης των παρεχόμενων Υπηρεσιών της σε πραγματικό χρόνο και συνεπώς η εν λόγω τιμολόγηση πραγματοποιείται στα συστήματά της με χρονική καθυστέρηση. Για το λόγο αυτόν, ο Πελάτης αναγνωρίζει ρητά και αποδέχεται την υποχρέωσή του να εξοφλήσει το σύνολο της αξίας των Υπηρεσιών που του παρασχέθηκαν από την ΔΕΗ μετά την υπέρβαση των ως άνω ορίων και μέχρι την επέλευση της αυτόματης διακοπής, καθώς αποδέχεται ότι η όποια εν προκειμένω καθυστέρηση δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΔΕΗ, αλλά σε αντικειμενικό τεχνικό περιορισμό του συστήματος τιμολόγησης με βάση τα προαναφερόμενα

9.2 ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΛΟΓΩ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ

Η ΔΕΗ μπορεί να διακόπτει προσωρινά ή μόνιμα την παροχή των υπηρεσιών στον Πελάτη, λόγω μη εκπλήρωσης από τον Πελάτη των συμβατικών του υποχρεώσεων και ιδίως λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του Πελάτη προς τη ΔΕΗ, όπως αναλύεται κατωτέρω.

Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του Πελάτη προς τη ΔΕΗ, η ΔΕΗ ειδοποιεί τον Πελάτη για την επικείμενη προσωρινή ή μόνιμη διακοπή και προβαίνει σε προσωρινή διακοπή της παροχής των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών μετά τη πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη 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 υπάρχει η ληξιπρόθεσμη οφειλή. 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, ενδεικτικά η εξερχόμενη κλήση προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης) για τον Πελάτη 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).

Η ΔΕΗ, κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής, χρεώνει τα πάγια τέλη σύνδεσης συμπεριλαμβανομένων και τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα μόνο κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής των εξήντα (60) ημερών. Στην περίπτωση όπου η προσωρινή διακοπή συμπίπτει με ολόκληρη την περίοδο τιμολόγησης, η ΔΕΗ 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 την προσωρινή διακοπή η ΔΕΗ οφείλει να ενημερώνει τον Πελάτη για τις ανωτέρω χρεώσεις με το ίδιο τρόπο με τον οποίο τον ενημερώνει για την ενεργοποίηση της προσωρινής διακοπής και ο Πελάτης δύναται να αιτηθεί την άμεση οριστική διακοπή των υπηρεσιών.

Η οριστική διακοπή λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του Πελάτη προς τη ΔΕΗ 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 Πελάτη 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. Από τις ρυθμίσεις της παρούσας παραγράφου εξαιρούνται περιπτώσεις απάτης, ή επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ή μη εξόφλησης λογαριασμών, στις οποίες η ΔΕΗ δύναται να διακόψει άμεσα και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση την παροχή των υπηρεσιών της, ως και περιπτώσεις διασφάλισης ακεραιότητας του δικτύου/ προστασίας χρηστών ή ανωτέρας βίας.

Σε περίπτωση προσωρινής ή οριστικής διακοπής λόγω οφειλής ή καταγγελίας της Σύμβασης για αυτό το λόγο , δεν θα υπογράφεται νέα σύμβαση με τον Πελάτη, το Χρήστη ή/ και πρόσωπα που συνοικούν με αυτόν, εφόσον δεν εξοφληθούν οι σχετικές οφειλές προς την ΔΕΗ.

10. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Η ΔΕΗ συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον ενωσιακό και εθνικό 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 και του Ν. 3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Για περισσότερες πληροφορίες ή/και ερωτήματα σας σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είτε για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, ο Πελάτης μπορεί να ανατρέχει στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της ΔΕΗ στην ηλεκτρονική διεύθυνση https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/ είτε να αποστείλει σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο fiber-support@dei.gr. Επίσης, η ΔΕΗ έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (Data Privacy Officer- DPO) με βάση τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Για την επικοινωνία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, ο Πελάτης μπορεί να αποστείλει e-mail στο dpo.office@dei.gr.

11. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Η ΔΕΗ δεν υπέχει ευθύνη για οποιαδήποτε διακοπή, καθυστέρηση ή χειροτέρευση της ποιότητας των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών στο πλαίσιο της Σύμβασης, λόγω ανωτέρας βίας. Ως λόγοι ανωτέρας βίας

αναφέρονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, πόλεμοι (κηρυγμένοι ή μη), απεργίες, ταραχές, ατυχήματα, πυρκαγιές, πλημμύρες, καταιγίδες, σεισμοί ή άλλα φυσικά φαινόμενα, τρομοκρατικές ενέργειες, δολιοφθορές, κυβερνητικές απαγορεύσεις, πράξεις ελληνικών, ενωσιακών ή άλλων αρχών, εμπορικός αποκλεισμός, διακοπή ή βλάβη στο σταθερό δημόσιο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο ή σε τηλεπικοινωνιακά δίκτυα τρίτων, δικαστικές αποφάσεις, εισαγγελικές παραγγελίες κ.λπ.

Κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει σε λόγους ανωτέρας βίας, η ΔΕΗ λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους της Σύμβασης. Η ΔΕΗ εγγυάται ότι σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης λόγω ανωτέρας βίας λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για διατήρηση της διαθεσιμότητας του Τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή/και των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου υπηρεσιών.

12. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Η αναλυτική ενημέρωση για θέματα που αφορούν το Ανοικτό Διαδίκτυο είναι διαθέσιμη για τον Πελάτη και μέσω της ιστοσελίδας https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/ , το περιεχόμενο της οποίας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των παρόντων Όρων.

12.1. Πρακτικές διαχείρισης κίνησης

Η ΔΕΗ παρέχει Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο χωρίς αποκλεισμούς, περιορισμούς ή παρεμβάσεις , ανεξαρτήτως του αποστολέα , του παραλήπτη, του περιεχομένου, των χρησιμοποιούμενων εφαρμογών ή υπηρεσιών ή του χρησιμοποιούμενου τερματικού εξοπλισμού.

Η ΔΕΗ, όταν είναι απαραίτητο και για όσο χρόνο απαιτείται, θα εφαρμόζει πρακτικές διαχείρισης κίνησης , εφόσον οφείλει να διασφαλίσει: α. τη συμμόρφωσή της με την οικεία εθνική ή ευρωπαϊκή νομοθεσία, τις αποφάσεις δικαστηρίων ή / και αρμόδιων Δημόσιων ή Ανεξάρτητων Αρχών, β. την ασφάλεια και ακεραιότητα του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου, γ. την πρόληψη εμφάνισης εμποδίων λόγω πιθανής συμφόρησης δικτύου .

Για τους λόγους αυτούς:

- Απαγορεύει την πρόσβαση σε ιστοτόπους, οι οποίοι προσβάλλουν δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή/και συγγενικών δικαιωμάτων, με βάση τις αποφάσεις της Επιτροπής για τη Γνωστοποίηση της Διαδικτυακής Προσβολής Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας και Συγγενικών Δικαιωμάτων (Ε.Δ.Π.Π.Ι.) (Άρθρο 66Ε Ν. 2121/1993).
- Εφαρμόζει τεχνικές DDoS Protection, για την προστασία του δικτύου κατά τη διάρκεια κακόβουλης ενέργειας τρίτων που προσπαθούν να αποκτήσουν παράνομα πρόσβαση στο Δίκτυο της ΔΕΗ ή/και κυβερνοεπίθεσης.
- Εφαρμόζει Φραγή πορτών δικτύου που χρησιμοποιούνται από εφαρμογές τρίτων για αθέμιτη απόκτηση προσωπικών δεδομένων όπως ευαίσθητα ιδιωτικά στοιχεία και κωδικοί και αποφυγή spam.
- Σε περίπτωση προσωρινής διακοπής λόγω οφειλής δίνεται η δυνατότητα στον Πελάτη να έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο με ταχύτητα 512/256 kbps (Download - Upload σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, ΑΠ ΕΕΤΤ 991/4/17-05-2021, Εν. 5.1, παρ.(β), ΦΕΚ 2265/Β/31-05-2021)

12.2. Παράμετροι Ποιότητας

Για την εκτέλεση συνηθισμένων δραστηριοτήτων, όπως περιήγηση στο Διαδίκτυο, χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κατέβασμα αρχείων, συνεχή ροή μουσικής ή βίντεο, οι απαιτήσεις παραμέτρων ποιότητας, όπως η ταχύτητα μετάδοσης, είναι οι εξής:

Χρήση υπηρεσίας	Ενδεικτικός ρυθμός μετάδοσης
Instant Messaging	Χαμηλότερος του 1Mbps
E-mail	Χαμηλότερος του 1Mbps
Web Browsing	Χαμηλότερος του 1Mbps
Χρήση Social Media	Χαμηλότερος του 1Mbps
Streaming Μουσικής	Χαμηλότερος του 1Mbps
Κατέβασμα αρχείων	1-5Mbps
Streaming Βίντεο 4k	Μεγαλύτερος των 20Mbps
Streaming Βίντεο 1080p	6-12Mbps
Streaming Βίντεο 720p	3-6Mbps
Streaming Βίντεο 480p	1-3Mbps
Streaming Βίντεο 360p	Χαμηλότερος του 1Mbps

12.3. Περιορισμοί όγκου δεδομένων (Data Caps)

Δεν εφαρμόζονται περιορισμοί όγκου δεδομένων στις συνδέσεις ΔΕΗ.

12.4. Περιορισμοί στη χρήση τερματισμού εξοπλισμού

Οι υπηρεσίες της ΔΕΗ παρέχονται με την τεχνική Carier Grade Nat, που περιορίζει την προώθηση θυρών (port forward) σε IPv4 διευθύνσεις. Σε περίπτωση απαίτησης Πελάτη για χρήση port forward, υπάρχει και η κατάλληλη χρεώσιμη υπηρεσία για public static IPv4.
Ο τερματικός εξοπλισμός παρέχεται με συγκεκριμένο εγκεκριμένο από τη ΔΕΗ firmware (υλικολογισμικό) για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο internet και την υποστήριξη του Πελάτη από τη ΔΕΗ. Επειδή αυτό το λογισμικό μεταβάλει τις εργοστασιακές ρυθμίσεις του Router, σε περίπτωση που στον Πελάτη ενεργοποιείται public IPv4, η τεχνική προώθησης θυρών δεν μπορεί να εφαρμοστεί για συγκεκριμένες θύρες (8083, 8086), καθώς αυτές είναι δεσμευμένες για την επικοινωνία του συστήματος διαχείρισης τερματικών συσκευών με τον εξοπλισμό του Πελάτη.

12.5. Εξειδικευμένες υπηρεσίες

Η ΔΕΗ δεν προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες

12.6 Ταχύτητες σύνδεσης στο Διαδίκτυο

Για τις συνδέσεις ΔΕΗ FTTH, η πραγματική ταχύτητα που απολαμβάνουν οι Πελάτες ταυτίζεται με την ονομαστική ταχύτητα του προγράμματος.
Η ΔΕΗ αναρτά περιοδικά επικαιροποιημένες μετρήσεις τουλάχιστον μια φορά κατ' έτος σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.

Οι παράγοντες που δεν οφείλονται στη ΔΕΗ και δύνανται να επηρεάσουν την πραγματική ταχύτητα των τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων των Πελατών είναι οι εξής:

- Το εκάστοτε λειτουργικό σύστημα και η υπολογιστική ισχύς της τερματικής συσκευής του Συνδρομητή (laptop, desktop) που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση
- Τυχόν περιορισμοί δικτύου της εκάστοτε τερματικής συσκευής του Πελάτη (laptop, desktop). Η τερματική συσκευή θα πρέπει να διαθέτει την κατάλληλη θύρα Ethernet προκειμένου να υποστηρίξει την ταχύτητα του εμπορικού προγράμματος που έχει επιλέξει ο Πελάτης.
- Η χρήση Wi-Fi και όχι κατάλληλου καλωδίου Ethernet (cat6, cat5e)
- Πιθανή ταυτόχρονη χρήση της ίδιας σύνδεσης από περισσότερους του ενός Χρήστες κατά τη διάρκεια της μέτρησης
- Τυχόν παράλληλες εφαρμογές που έχει ανοιχτές ο Χρήστης
- Τυχόν περιορισμοί στον τερματικό εξοπλισμό επιλογής του συνδρομητή (router) που χρησιμοποιείται, σε περίπτωση που οι προδιαγραφές του διαφέρουν από αυτές που παρέχει η ΔΕΗ.
- οι τυχόν ρυθμίσεις του χρήστη είτε στον τερματικό εξοπλισμό (router) είτε στο συνδεδεμένο υπολογιστή του Πελάτη.
- η ταχύτητα και η διαθεσιμότητα του εξυπηρετητή (Server) που επιλέγει να χρησιμοποιήσει ο Πελάτης
- η γωνία κάμψης του καλωδίου της οπτικής ίνας ιδιαίτερα από την οπτική πρίζα έως τη μονάδα οπτικού δικτύου (ONT) στην οποία τερματίζει.

12.7. Διαθέσιμες εφαρμογές για τον έλεγχο της ταχύτητας σύνδεσης

Η ΔΕΗ προσφέρει πρόσβαση σε διαδικτυακές εφαρμογές μέσω των οποίων οι Πελάτες μπορούν να ελέγξουν και να επιβεβαιώσουν τις ταχύτητες που αναφέρονται στους όρους παροχής/χρήσης της υπηρεσίας.
Για τον έλεγχο της ταχύτητας της σύνδεσης ο σύνδεσμος είναι : https://www.speedtest.net/

12.8. Επανορθώσεις/Αποζημιώσεις στον Πελάτη

Σε περίπτωση που διαπιστωθούν, κατόπιν ελέγχου της ΔΕΗ, συνεχείς ή επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις (προς το χειρότερο) της ελάχιστης μετρούμενης ταχύτητας στο διαδίκτυο σε σχέση με την ελάχιστη ταχύτητα που αναφέρεται στους όρους παροχής της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας σε ώρες αιχμής, η ΔΕΗ θα παρέχει στον Πελάτη: 1. για απόκλιση έως και 10% από την ονομαστική ταχύτητα και μηνιαία έκπτωση παγίου σύμφωνα με την τρέχουσα εμπορική πολιτική της ΔΕΗ και 2. για απόκλιση πάνω από 10% από την ονομαστική ταχύτητα, το δικαίωμα της καταγγελίας της σύμβασης χωρίς την υποχρέωση καταβολής τέλους αποσύνδεσης.

13. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Σε περίπτωση που ο Πελάτης θεωρεί ότι η ΔΕΗ δεν τηρεί της συμβατικές της υποχρεώσεις, ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει παράπονο/καταγγελία είτε i) αποστέλλοντας επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση Λεωφόρος Κηφισίας 125-127, Αμπελόκηποι, 11524, Τμήμα Υποστήριξης ΔΕΗ FIber, είτε ii) τηλεφωνικώς στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο τηλέφωνο 13870 χωρίς χρέωση, είτε iii) σε ειδική φόρμα επικοινωνίας στο https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/dei-fiber/. Η ΔΕΗ απαντά εγγράφως ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης, σε κάθε παράπονο/καταγγελία που της υποβάλλεται εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω της ανωτέρω φόρμας επικοινωνίας, εντός αποκλειστικής προθεσμίας (20) είκοσι ημερολογιακών ημερών από την υποβολή. Η ΔΕΗ αποδίδει σε κάθε υποβληθέν σε αυτήν από Πελάτη παράπονο/καταγγελία εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω της ανωτέρω φόρμας

επικοινωνίας, μοναδικό αριθμό αναφοράς (αριθμό πρωτοκόλλου) που περιλαμβάνει και την πληροφορία της ημερομηνίας παραλαβής. Ο εν λόγω αριθμός αναφοράς κοινοποιείται από τη ΔΕΗ στον Πελάτη, εφόσον αυτός αιτηθεί σχετικά. Η ΔΕΗ, στις περιπτώσεις προβλημάτων/παραπόνων/καταγγελιών που δεν χρήζουν έγγραφης απάντησης, όπως στις περιπτώσεις επίλυσης του προβλήματος άμεσα, αποστέλλει sms στον Πελάτη για επιβεβαίωση της επίλυσης του προβλήματος. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ, όπου κρίνεται αναγκαίο, αντιμετωπίζει εξωδικαστικά τις ανεπίλυτες διαφορές μεταξύ των Πελατών και της ΔΕΗ, οι οποίες αφορούν στους συμβατικούς όρους ή/και την εκτέλεση της Σύμβασης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης προέρχεται από άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντονίζει τις προσπάθειές του με τον αντίστοιχο αρμόδιο φορέα του κράτους- μέλους αυτού, προκειμένου να επιτύχουν την επίλυση της διαφοράς.

Κάθε διαφορά μεταξύ του Πελάτη και της ΔΕΗ που αφορά στη Σύμβαση, θα επιλύεται από τα Δικαστήρια της κατοικίας ή της έδρας του Πελάτη ή του τόπου κατάρτισης της Σύμβασης, τα οποία θα εφαρμόζουν το Ελληνικό Δίκαιο.

14. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΤΙΘΕΜΕΝΟΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Σας ενημερώνουμε για τα κατωτέρω σχετικά με την τυχόν καταχώρηση των στοιχείων σας στον Ενιαίο Τηλεφωνικό Κατάλογο ή σε λοιπούς δημόσια διατιθέμενους τηλεφωνικούς καταλόγους:
Στην Ελλάδα, λειτουργεί Πάροχος Ενιαίου Τηλεφωνικού Καταλόγου (ΠΕΤΚ), ο οποίος είναι υπεύθυνος για την τήρηση και την ενημέρωση της βάσης δεδομένων που περιλαμβάνει τα στοιχεία των συνδρομητών όλων των δικτύων τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Η βάση αυτή χρησιμοποιείται από τις Υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου (π.χ. 11888, 11811 κλπ) για την παροχή πληροφοριών στο κοινό.
Ο Πελάτης επιλέγει σε ειδικό πεδίο της Συνοπτικής Σύμβασης, εάν επιθυμεί ή όχι να καταχωρούνται στον Ενιαίο Τηλεφωνικό Κατάλογο του ΠΕΤΚ, ή σε λοιπούς δημόσια διατιθέμενους τηλεφωνικούς καταλόγους τυχόν τρίτων παρόχων τα στοιχεία του.
Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει, οποτεδήποτε μετά τη σύναψη της παρούσας, την τροποποίηση στοιχείων της σύνδεσής του, τη διαγραφή μέρους ή του συνόλου αυτών από τον ΠΕΤΚ ή από άλλους δημόσιους καταλόγους τρίτων παρόχων ή από αρχεία που διατηρεί η ΔΕΗ.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στη νομοθεσία, σε κάθε περίπτωση κλήσεων προς τον Ενιαίο Ευρωπαϊκό αριθμό Έκτακτης Ανάγκης 112 η Εταιρεία α) εξουδετερώνει τυχόν απόκρυψη αριθμού αναγνώρισης καλούσας γραμμής συνδρομητή και β) ανακοινώνει στη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας μετά από σχετικό αίτημά της για τη διεύθυνση εγκατάστασης της τηλεφωνικής σύνδεσης του Πελάτη, ανεξάρτητα από το εάν ο Πελάτης έχει ζητήσει περιορισμό της εμφάνισης του αριθμού του η ή όχι, ή/και τυχόν πρόσθετες πληροφορίες τηλεφωνικού καταλόγου ανάλογα με τις επιλογές του Πελάτη για την ανακοινωσιμότητα των στοιχείων σύνδεσής του, σύμφωνα με τις επιλογές του Πελάτη που περιέχονται στην Συνοπτική Σύμβαση.
Σε περίπτωση χρήσης του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού σε διαφορετικό σημείο από αυτό που έχει δηλώσει ο Πελάτης ως διεύθυνση εγκατάστασης στην Συνοπτική Σύμβαση, η Εταιρεία δεν εγγυάται τη σωστή δρομολόγηση των κλήσεων προς Σύντομους Κωδικούς συμπεριλαμβανομένων των κωδικών έκτακτης ανάγκης ή/και την ορθή ενημέρωση της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας μετά από σχετικό αίτημά της με την ορθή διεύθυνση σε περίπτωση κλήσης προς το 112.

10. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Ακυρότητα ή ακυρωσία κάποιου όρου της Σύμβασης ή μέρους αυτής δεν επιφέρει ακυρότητα της Σύμβασης, του υπολοίπου μέρους του όρου ή άλλου όρου αυτής. Οι λοιποί όροι της Σύμβασης παραμένουν σε ισχύ και αναπτύσσουν πλήρως τα έννομα αποτελέσματά τους, ενώ τα μέρη θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια, ώστε να αντικαταστήσουν τους τυχόν άκυρους όρους με έγκυρους παραπλήσιου, κατά το δυνατό, περιεχομένου. Όλοι οι όροι της παρούσας θεωρούνται ουσιώδεις.

Κάθε ειδοποίηση της ΔΕΗ προς τον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης μπορεί να γίνει μέσω των λογαριασμών που αποστέλλονται στον Πελάτη ή ηλεκτρονικά μέσω των εφαρμογών (apps) της ΔΕΗ ή με email ή με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο, ιδίως με ανακοινώσεις μέσω του τύπου ή με διαφημιστικά μηνύματα. Η ΔΕΗ χρησιμοποιεί την ελληνική γλώσσα σε οποιαδήποτε Υπηρεσία προς τον Πελάτη και στην κάθε είδους επικοινωνία της με αυτόν. Κάθε ειδοποίηση του Πελάτη προς τη ΔΕΗ είναι έγκυρη μόνο εάν γίνεται εγγράφως, συμπεριλαμβανομένου ηλεκτρονικού εγγράφου- email ή/και της εφαρμογής (apps) της ΔΕΗ, άλλως δε με κάθε νόμιμο μέσο, εφόσον μπορεί να αποδειχθεί η δήλωση βουλήσεως του Πελάτη και η ημερομηνία της με νόμιμα μέσα.

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

Ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα να εκχωρήσει σε τρίτο πρόσωπο οποιοδήποτε δικαίωμα ή υποχρέωση που απορρέει από τους όρους της Σύμβασης. Η ΔΕΗ δικαιούται, χωρίς τη συναίνεση του Πελάτη, να εκχωρεί σε τρίτους τα δικαιώματα που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση ή και μεμονωμένες απαιτήσεις που προκύπτουν από αυτήν.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

_____