

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SUPERVOICE

Μεταξύ της **"ΤΖΕΝΚΟ ΠΑΟΥΕΡ - ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΨΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ, ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ - ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ"**, που εδρεύει στο Χολαργό, στην οδό Σαρανταπόρου 9, Τ.Κ. 15561 με Α.Φ.Μ. 998807142 Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ, Αρ. ΓΕΜΗ 007121301000 (εφεξής **"Supervoice"**) και του Πελάτη (εφεξής **"Πελάτης"**) συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Ημερομηνία Υπογραφής Σύμβασης: ____ / ____ / ____

Χρονική Διάρκεια Σύμβασης: Αορίστου Χρόνου

Μηνιαίο Πάγιο (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και φόρου σταθερής τηλεφωνίας): ____ €
Υπηρεσίες εντός Παγίου:

Δικαίωμα Υπαναχώρησης

Σε περίπτωση σύναψης της παρούσης Σύμβασης εξ αποστάσεως, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη Σύμβαση για χρονικό διάστημα δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών, το οποίο εκκινεί από την ημερομηνία υπογραφής της παρούσης.

Η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης γίνεται με τη συμπλήρωση της Αίτησης Υπαναχώρησης από τη Σύμβαση από τον Πελάτη. Η Αίτηση Υπαναχώρησης είναι διαθέσιμη σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα της Supervoice

(https://forms.supervoice.eu/gencopowerae/form/Supervoice1/formperma/dDpOrrz0CnQLvSS6_N2_70VMLOR5kg0sSGTkbyRChp44).

Με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης η Supervoice θα εκδώσει εκκαθαριστικό λογαριασμό για το κόστος χρήσης των υπηρεσιών της Supervoice, των οποίων ο Πελάτης έκανε χρήση μέχρι την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από πλευράς του[CT1].

Αν ο Πελάτης έχει αιτηθεί την υπηρεσία φορητότητας αριθμών, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η Supervoice θα προβεί στις τεχνικές και οργανωτικές ενέργειες για τη φορητότητα των αριθμών του Πελάτη στο δίκτυό της έπειτα από την παρέλευση του ως άνω χρονικού διαστήματος υπαναχώρησης, εκτός αν ο Πελάτης παραιτηθεί του δικαιώματος άσκησης της, μέσω της σχετικής επιλογής που προβλέπεται στην Αίτηση Σύνδεσης.

Ανώτατο Μηνιαίο Κόστος Χρήσης

Ο Πελάτης δύναται να ορίσει ανώτατο ύψος / όριο για το μηνιαίο κόστος χρήσης των υπηρεσιών που δε περιλαμβάνονται στο βασικό πάγιο του. Με την υπέρβαση του ορίου, εντός πέντε εργάσιμων ημερών θα επέρχεται αυτόματη διακοπή (φραγή) παροχής όσων υπηρεσιών παρέχονται με κόστος χρήσης για το διάστημα που απομένει για την ολοκλήρωση του εκάστοτε κύκλου τιμολόγησης, οπότε και οι εν λόγω υπηρεσίες θα ενεργοποιούνται εκ νέου αυτόματα.

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει μεταξύ των ακόλουθων τριών ορίων κόστους χρήσης. Το κάτωθι όρια

αναφέρονται σε κόστος υπηρεσιών εκτός παγίου και περιλαμβάνουν φόρο σταθερής τηλεφωνίας 5% και ΦΠΑ 24%:

Όριο 1 50 €, Όριο 2 150 €, Όριο 3 300 €

Ο Πελάτης μπορεί να αιτηθεί ανά πάσα στιγμή στην Εταιρεία την ενεργοποίηση, την τροποποίηση ή τη κατάργηση ορίου κόστους χρήσης με τηλεφωνικό (αφού προηγηθεί ταυτοποίησή του και ηχογράφηση της συνομιλίας για λόγους προστασίας της συναλλαγής) ή έγγραφο αίτημά του (με τη συμπλήρωση της σχετικής ηλεκτρονικής αίτησης μεταβολής στοιχείων της Υπηρεσίας του). Η Εταιρεία δεσμεύεται για την υλοποίηση όλων των αιτημάτων του Πελάτη που σχετίζονται με την ενεργοποίηση, τροποποίηση ή κατάργηση ορίου κόστους χρήσης εντός του τρέχοντος κύκλου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των κάτωθι αιτημάτων, τα οποία ενεργοποιούνται από τον κύκλο τιμολόγησης που έπεται του αιτήματός του:

Αρχική ενεργοποίηση ορίου κόστους χρήσης, Αίτημα τροποποίησης ορίου κόστους χρήσης με ορισμό χαμηλότερου ορίου κόστους.

Δικαίωμα Εξαίρεσης από Τηλεφωνικούς Καταλόγους / Ένταξη των Τηλεφωνικών Αριθμών στο Μητρώο 11

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει στην Αίτηση Σύνδεσής του την εξαίρεση συμπερίληψης των τηλεφωνικών αριθμών του από Τηλεφωνικούς Καταλόγους διαθέσιμους στο κοινό, καθώς και την ένταξη τους στο Μητρώο του άρθρου 11, παρ. 2 του νόμου 3471/2006 με σκοπό την αποτροπή λήψης κλήσεων για προωθητικούς σκοπούς.

Αναλυτική Κατάσταση Κλήσεων

Η Supervoice παρέχει δωρεάν πλήρη αναλυτική κατάσταση των κλήσεων του Πελάτη σε ηλεκτρονικό αρχείο, το οποίο αποστέλλεται ως συνοδευτικό του αντίστοιχου λογαριασμού τηλεπικοινωνιακών τελών σε αυτόν. Ο Πελάτης μπορεί να αιτηθεί με σχετική επιλογή στην αίτησή του τη μη αποστολή αναλυτικής κατάστασης κλήσεων ή την αποστολή της σχετικής κατάστασης με απόκρυψη των τριών τελευταίων ψηφίων των καλούμενων αριθμών.

ΔΩΡΕΑΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ	ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ/ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ
Γραμμή εξυπηρέτησης πελατών	13860, 09:00-17:00, Δευτέρα έως Σάββατο
Γραμμή δήλωσης βλάβης	13760, 09:00-01:00, Δευτέρα έως Σάββατο
Διακοπή υπηρεσιών κατόπιν καταγγελίας σύμβασης εκ μέρους του Πελάτη	Εντός 2 εργ.ημ., εκτός εάν ζητηθεί άλλος χρόνος από τον Πελάτη.
Διακοπή Υπηρεσίας που δεν οφείλεται στον συνδρομητή ή τρίτο πρόσωπο και εκτός της περίπτωσης ανωτέρας βίας.	Αυτόματη πίστωση τμήματος παγίου που αντιστοιχεί στην χρονική περίοδο της διακοπής εάν η διακοπή υπερβαίνει τις δύο εργ. ημ. από την δήλωσή της
Απαντήσεις σε παράπονα/καταγγελίες	Εντός 20 ημερολογιακών ημερών
Ιστοσελίδα για αναλυτικές πληροφορίες τιμολογίων και όρων συμβάσεων	www.supervoice.eu

ΟΡΙΣΜΟΙ

Άδεια: Η Γενική Άδεια για την παροχή Υπηρεσιών και δραστηριοτήτων, με αριθμό 09-058, η οποία χορηγήθηκε στην Supervoice από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής "ΕΕΤΤ").

Πελάτης: Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο / κάτοχος τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης, στο όνομα του οποίου εκδίδεται από την Supervoice ο λογαριασμός τηλεπικοινωνιακών τελών για τις Υπηρεσίες που του παρέχονται.

Δίκτυο: το δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών της Supervoice που χρησιμοποιείται για την παροχή διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών. Υποστηρίζει τη μεταφορά φωνητικής επικοινωνίας μεταξύ σημείων τερματισμού, καθώς και άλλες μορφές επικοινωνίας, όπως τηλεομοιοτυπία.

Αίτηση: Η αίτηση παροχής υπηρεσιών, η οποία υπογράφεται από τον Πελάτη ή από εγγράφως εξουσιοδοτημένο από αυτόν πρόσωπο και συνοδεύεται από τα δικαιολογητικά και τα έγγραφα που κατά περίπτωση ζητούνται από την Supervoice.

Σύμβαση: Η πλήρης νομική και εμπορική σχέση της Supervoice και του Πελάτη, η οποία διέπεται από τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιλαμβάνονται στην Αίτηση, τα εκάστοτε Παραρτήματά της και τους παρόντες Όρους.

Κύκλος Τιμολόγησης: το χρονικό διάστημα από την πρώτη έως και την τελευταία ημέρα τιμολόγησης για την εκάστοτε περίοδο παροχής υπηρεσιών.

Δικαιώματα Διανοητικής Ιδιοκτησίας: όλα τα δικαιώματα πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται διακριτικά γνωρίσματα, κατατεθειμένα εμπορικά σήματα και σήματα υπηρεσιών, διπλώματα ευρεσιτεχνίας, κατατεθειμένα σχέδια, μη κατατεθειμένα εμπορικά σήματα και σήματα υπηρεσιών, εμπορικές και επιχειρηματικές ονομασίες, έργα τέχνης, λόγου ή και επιστήμης προστατευόμενα στο σύστημα προστασίας της πνευματικής ιδιοκτησίας (copyright), δικαιώματα σε βάσεις δεδομένων, δικαιώματα σε μη κατατεθειμένα σχέδια, και όλα τα άλλα συναφή δικαιώματα, σε οποιαδήποτε μορφή και αν υφίστανται αυτά.

Όροι: Οι παρόντες Όροι Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών Supervoice, όπως κατά καιρούς τροποποιούνται και ισχύουν

Προσωπικά δεδομένα: Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, σύμφωνα με την Κοινοτική (Κανονισμός ΕΕ 2016/679) και εθνική νομοθεσία (Ν.4624/2019) για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Υπηρεσίες: Οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μέσω πρωτοκόλλου IP (VoIP) που παρέχονται στον Πελάτη από την Supervoice δυνάμει Σύμβασης,

Τιμοκατάλογος: Ο κατάλογος με τις χρεώσεις των παρεχόμενων Υπηρεσιών, όπως καθορίζεται κάθε φορά από την Supervoice και θα διαμορφώνεται σύμφωνα με το δικαίωμα της Supervoice να μεταβάλλει τις χρεώσεις για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Εξοπλισμός & Συσκευές τηλεφωνίας VoIP: Ο απαραίτητος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, τον οποίο ο πελάτης πρέπει να προμηθευτεί, είτε από την Supervoice είτε από τρίτο προμηθευτή, για να είναι σε θέση να λάβει τις Υπηρεσίες που η Supervoice του παρέχει μέσω πρωτοκόλλου IP. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρονται: τηλεφωνικές συσκευές ή τηλεφωνικά κέντρα που υποστηρίζουν διασύνδεση μέσω του πρωτοκόλλου SIP (session initiation protocol), λογισμικό για ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή φορητές συσκευές με υποστήριξη διασύνδεσης μέσω του πρωτοκόλλου SIP, VoIP gateways.

Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης: Τα τμήματα του διεθνούς σχεδίου αριθμοδότησης, που έχουν εκχωρηθεί στην Ελλάδα από την Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), καθώς και οι αριθμοδοτικοί

πόροι (τηλεφωνικοί αριθμοί), που δυνάμει του με αρ. 441/121/2007 Κανονισμού της ΕΕΤΤ, όπως έχει τροποποιηθεί, χρησιμοποιούνται από τους παρόχους δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ελληνική αγορά.

1. ANTIKEIMENO ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1. Η Supervoice παρέχει Υπηρεσίες μέσω πρωτοκόλλου IP (VoIP), σύμφωνα με τους ΠΑΡ'ΟΝΤΕς όρους, τον εκάστοτε τιμοκατάλογο της Supervoice και την κείμενη νομοθεσία. Οι Υπηρεσίες προϋποθέτουν μόνιμη ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο (ενδεικτικά τεχνολογία ADSL, VDSL, μισθωμένων γραμμών). Η μόνιμη ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο θα πρέπει να είναι συμβατή με τις Υπηρεσίες, σύμφωνα με τις εκάστοτε προδιαγραφές: Ενδεικτικά, ο πάροχος πρόσβασης στο διαδίκτυο δε θα πρέπει να περιορίζει τη χρήση των θυρών που χρησιμοποιούνται για την παροχή των Υπηρεσιών. Για την παροχή των Υπηρεσιών ενδεχομένως να απαιτείται και ειδικός Εξοπλισμός & Συσκευές Τηλεφωνίας VoIP.

1.2 Οι τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες μέσω πρωτοκόλλου IP με δρομολόγηση της κλήσης μέσω διαδικτύου, εξαρτώνται από την σύνδεση στο διαδίκτυο και από το δίκτυο στο οποίο βασίζεται η σύνδεση αυτή.

1.3 Η Υπηρεσία, ανάλογα με τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται από τον Πελάτη, ενδέχεται να σταματήσει να λειτουργεί εάν υπάρξει διακοπή ρεύματος.

1.4 Οι Υπηρεσίες παρέχονται με γεωγραφικό αριθμό της περιοχής που δηλώνει ο Πελάτης σαν μόνιμη διεύθυνση, στις περιοχές της χώρας για τις οποίες έχουν εκχωρηθεί αριθμοδοτικοί πόροι του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης στη Supervoice. Οι Υπηρεσίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν νομαδικά (εκτός της διεύθυνσης κατοικίας/ έδρας που έχει δηλώσει ο Πελάτης στην Αίτηση) αλλά ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες σε μόνιμη βάση εκτός των ορίων της γεωγραφικής περιοχής για την οποία εκχωρήθηκε ο αριθμός σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης.

1.5. Κλήσεις Έκτακτης Ανάγκης. Οι Υπηρεσίες η πραγματοποίηση κλήσεων έκτακτης ανάγκης προς τον αριθμό 112 μέσω της Υπηρεσίας είναι εφικτή. Στην περίπτωση που δρομολογηθούν τεχνικά κλήσεις έκτακτης ανάγκης δεν είναι δυνατός ο εντοπισμός της θέσης του καλούντος από την Supervoice και η Supervoice θα ενημερώνει την αρμόδια αρχή ότι ο Πελάτης χρησιμοποιεί νομαδική υπηρεσία. Εφόσον απαιτείται, θα πρέπει ο Πελάτης να έχει εξασφαλίσει ότι η δηλωμένη δ/ση λειτουργίας του παραμένει σταθερή και να ενημερώνει την Supervoice για κάθε αλλαγή της.

1.6. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι το Διαδίκτυο είναι ανοιχτό περιβάλλον, ότι είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την φύλαξη των προσωπικών του δεδομένων, ότι οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα ασφαλείας για να αποτρέπει την παράνομη χρήση του δικτύου από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Η Supervoice δηλώνει ρητώς ότι δεν προβαίνει εκ των προτέρων σε έλεγχο του περιεχομένου που μεταδίδεται μέσω του δικτύου της και επομένως ουδεμία ευθύνη φέρει σχετικά με το περιεχόμενο στο οποίο ο Πελάτης αποκτά πρόσβαση ή/και λαμβάνει μέσω των Υπηρεσιών που του παρέχονται από την Supervoice.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ

2.1. Ο Πελάτης πρέπει να συμπληρώσει και να υπογράψει την Αίτηση και τους γενικούς όρους της χρήσης των υπηρεσιών, που βρίσκονται στην ιστοσελίδα της Supervoice (www.supervoice.eu) και να την αποστείλει είτε έντυπα είτε ηλεκτρονικά ψηφιοποιημένη.. Η Supervoice δικαιούται να ζητήσει τα δικαιολογητικά έγγραφα τα οποία αποδεικνύουν την ταυτότητα του Πελάτη ή/και του νομίμου εκπροσώπου του ή/και του προσώπου που τον εκπροσωπεί νόμιμα για τη σύναψη της

Σύμβασης, τη διεύθυνση κατοικίας ή έδρας του, τον Α.Φ.Μ., το Καταστατικό του και πιστοποιητικό μεταβολών του από το Γ.Ε.ΜΗ. (εάν πρόκειται για νομικό πρόσωπο), καθώς και κάθε άλλο έγγραφο, για την εκτέλεση της σύμβασης.

2.2 Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Supervoice μπορεί να επικοινωνεί μαζί του χρησιμοποιώντας τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην Αίτηση για τους σκοπούς εκτέλεσης της Σύμβασης, ιδίως σχετικά με την αποστολή στοιχείων που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της Υπηρεσίας, όπως τους κωδικούς πρόσβασης για την ενεργοποίηση των υπηρεσιών του, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στις παρεχόμενες από την Supervoice υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει άμεσα την Supervoice για τυχόν αλλαγές στα στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει στην αίτησή του.

2.3. Η Supervoice δικαιούται να αιτείται την επίδειξη στοιχείων που αποδεικνύουν την οικονομική φερεγγυότητα του Πελάτη και σε κάθε περίπτωση διατηρεί το δικαίωμα να μην ενεργοποιήσει τη Σύμβαση, εάν κρίνει ότι ο Πελάτης συμπλήρωσε ανακριβή στοιχεία, είναι οικονομικά αφερέγγυος, δεν έχει εξοφλήσει ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς του ή για οποιαδήποτε άλλη εύλογη αιτία, κοινοποιώντας την (ανααιτιολόγητη, εκτός αν ζητηθεί ειδικά) απόφαση αυτή στον Πελάτη.

2.4. Φορητότητα τηλεφωνικού αριθμού. Ο Πελάτης, πέραν της Αιτήσεως και της Συμβάσεως, σε περίπτωση φορητότητας του τηλεφωνικού του αριθμού στο δίκτυο της Supervoice υποχρεούται να προσκομίσει κάθε αναγκαίο δικαιολογητικό και να υπογράψει τα έγγραφα ή/και εξουσιοδοτήσεις προς την Supervoice που σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο απευθύνονται σε τρίτους Φορείς/Οργανισμούς και η υπογραφή των οποίων απαιτείται, προκειμένου να διαβιβαστούν από την Supervoice ώστε να καταστεί δυνατή η ενεργοποίηση των Υπηρεσιών.

2.5. Καταβολή εγγύησης. Η Supervoice κατά την εύλογη και δίκαιη κρίση της έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον Πελάτη την καταβολή εύλογης χρηματικής εγγύησης για την ενεργοποίηση της Σύμβασης ή πάγιο τέλος επανασύνδεσης σε περίπτωση διακοπής της σύνδεσης με υπαιτιότητα του Πελάτη.

3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ & ΛΥΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

3.1. **Ημερομηνία Ενεργοποίησης των Υπηρεσιών.** Η ισχύς της Σύμβασης αρχίζει από την ημερομηνία ενεργοποίησης των Υπηρεσιών, δηλαδή από την ημερομηνία που η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για χρήση.

3.2. Η Σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, εκτός αν άλλως συμφωνηθεί ειδικά. Σε κάθε περίπτωση, **δύναται να έχει ελάχιστη διάρκεια δύο (2) μήνες.**

3.3. Ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει τη Σύμβαση αποκλειστικά με έγγραφη ειδοποίηση προς την Supervoice, ταχυδρομικώς ή μέσω ηλεκτρονικής αποστολής αυτής, **με απαραίτητη την επισύναψη του αντιγράφου δελτίου ταυτότητας ή του διαβατηρίου εκείνου ή του νομίμου εκπροσώπου του (εάν πρόκειται για νομικό πρόσωπο).** Η καταγγελία θα παράγει τα έννομα αποτελέσματά της επτά (7) ημέρες από τη λήψη της από την Supervoice. Η Supervoice δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση άμεσα και αζημίως γι αυτήν σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της από τον Πελάτη, ταχυδρομικώς ή μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας στα ως άνω υπό 2.2 δοθέντα στοιχεία επικοινωνίας του.

3.4. Κατά τα λοιπά, για το δικαίωμα υπαναχώρησης του Πελάτη και τυχόν αίτημά του για φορητότητα αριθμών ισχύουν όσα προβλέπονται ανωτέρω, στο οικείο μέρος των παρόντων.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ SUPERVOICE

4.1. Η Supervoice φροντίζει για την ομαλή λειτουργία του Δικτύου και για την προσήκουσα παροχή

των Υπηρεσιών και λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο που εμπίπτει στη σφαίρα ελέγχου της για να διασφαλίζεται η ασφάλεια, η ακεραιότητα και η διατήρηση των λειτουργιών του Δικτύου, τηρώντας το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών που επιβάλλεται από τους σχετικούς Κανονισμούς και Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ή οποιεσδήποτε άλλες διατάξεις του νόμου και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδιδόμενες πράξεις, που προβλέπουν αυστηρότερες ή πρόσθετες υποχρεώσεις ως προς την ποιότητα των Υπηρεσιών. Σε κάθε περίπτωση, η Supervoice δεν ευθύνεται για περιστατικά εκτός της σφαίρας επιρροής της ή για μη προσήκουσα παροχή υπηρεσιών, η οποία δεν οφείλεται σε δόλο της.

4.2 Η Supervoice μπορεί να διακόπτει προσωρινά μέρος ή το σύνολο των Υπηρεσιών με σκοπό τη διενέργεια προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης του δικτύου της. Κάθε προγραμματισμένη διακοπή παροχής Υπηρεσιών γνωστοποιείται στον Πελάτη είτε μέσω ανακοίνωσης στο δικτυακό τόπο της Supervoice (www.supervoice.eu), είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε με ανακοίνωση στον τύπο ή με άλλο πρόσφορο τρόπο.

4.3. Ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλλει γραπτή αιτιολογημένη αναφορά στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (τηλ.:13860), και μέσω της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (sales@supervoice.eu) σε περίπτωση που θεωρεί ότι υπάρχει αναίτια διακοπή ή εν γένει πλημμελής εκπλήρωση των υποχρεώσεων της Supervoice απέναντί του. Εφόσον η Supervoice επιβεβαιώσει με βάση τα καταγεγραμμένα τεχνικά στοιχεία το αληθές των ισχυρισμών του και εφόσον η Υπηρεσία του Πελάτη περιλαμβάνει μηνιαίο πάγιο τέλος παροχής υπηρεσιών, η Supervoice προβαίνει σε αναλογική με τις ημέρες/ώρες διακοπής / πλημμελούς παροχής της υπηρεσίας αποζημίωση του Πελάτη.

4.4. Η Supervoice ουδεμία ευθύνη φέρει για άμεσες ή έμμεσες ζημιές που τυχόν υπέστη ο Πελάτης, για διαφυγόντα κέρδη ή έσοδα, απώλεια ή αλλοίωση δεδομένων, ηθική βλάβη ή για οποιαδήποτε άλλη ζημία τυχόν υποστεί ο Πελάτης, εκτός εάν αυτές οφείλονται αποκλειστικά σε δόλο της Supervoice.

4.5. Εάν ο Πελάτης δεν αιτηθεί φορητότητα του υπάρχοντος αριθμού του, ο αριθμός κλήσης θα αποδίδεται αποκλειστικά από την Supervoice. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται για τον αριθμό κλήσης του από την Supervoice, μετά την ενεργοποίηση της σύνδεσης.

4.6. Η Supervoice υποχρεούται μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών (τηλ.: 13860), με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή φαξ, να εξετάζει κάθε αίτημα του Πελάτη σχετικά με την αίτηση παροχής υπηρεσιών, την έναρξη ή διακοπή, την τιμολόγηση, την ποιότητα των Υπηρεσιών και την αποκατάσταση τεχνικών προβλημάτων, εντός ευλόγου χρόνου από της σχετικής γνωστοποίησής του Πελάτη. Η Supervoice οφείλει να ενημερώσει έγκαιρα τον Πελάτη για το χρονικό διάστημα επιδιόρθωσης των βλαβών.

4.7. Η Supervoice δεν φέρει καμία ευθύνη για: α) τη γνησιότητα, ακρίβεια και εμπιστευτικότητα των δεδομένων που ο Πελάτης δέχεται ή διακινεί μέσω του Δικτύου, β) το θεμιτό ή αθέμιτο χαρακτήρα των δεδομένων που ο Πελάτης δέχεται ή διακινεί μέσω της πρόσβασής του στο Δίκτυο, γ) την οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση, θετική ή αποθετική, υλική ή μη ζημία υποστεί ενδεχομένως ο Πελάτης από την πρόσβαση του στο Διαδίκτυο, δ) για τυχόν διαφορές που θα προκύψουν μεταξύ των Πελατών της ή μεταξύ των Πελατών και τρίτων λόγω μηνυμάτων, δεδομένων, στοιχείων ή πληροφοριών που διακινούνται μέσω του τηλεπικοινωνιακού της Δικτύου.

4.8. Η Supervoice μπορεί να διακόψει ή να μεταβάλει προσωρινά ή οριστικά την παροχή των Υπηρεσιών όποτε το κρίνει απαραίτητο, για λόγους που αφορούν στην ασφάλεια, τη λειτουργικότητα, την ακεραιότητα, την άρση δυσλειτουργιών των παρεχόμενων Υπηρεσιών ή/και του Δικτύου εν γένει, την προστασία των δεδομένων, που μεταδίδονται ή αποθηκεύονται στο Δίκτυό της, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, του απορρήτου των

πληροφοριών και της προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Εφόσον είναι εφικτό, η Supervoice οφείλει να ενημερώσει προηγουμένως τον Πελάτη εγγράφως (μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail) και προ εύλογου από την πραγματοποίησή της χρονικού διαστήματος για την εν λόγω διακοπή. 4.9. Η ποιότητα των Υπηρεσιών εξαρτάται και μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με το είδος της πρόσβασης στο Διαδίκτυο και την ταχύτητα ή άλλες τεχνικές προδιαγραφές της σύνδεσης που δεν ελέγχονται αποκλειστικά από την Supervoice. Η Supervoice δεν ευθύνεται στην περίπτωση διακοπής της Υπηρεσίας που οφείλεται σε διακοπή της σύνδεσης με το Διαδίκτυο ή άλλα ζητήματα που οφείλονται στον πάροχο υπηρεσιών πρόσβασης του Πελάτη στο Διαδίκτυο. Η διακοπή ή η αναστολή της υπηρεσίας του παρόχου πρόσβασης στο Διαδίκτυο θα προκαλέσει αυτομάτως την διακοπή των Υπηρεσιών της παρούσας.

4.10. Σε περίπτωση που η Supervoice διαπιστώσει περιστατικό απάτης οφείλει να προβεί σε άμεση διακοπή της πρόσβασης του Πελάτη προς τους αντίστοιχους αριθμούς και υπηρεσίες και να υποβάλλει άμεσα σχετική καταγγελία στην ΕΕΤΤ, κατά τα προβλεπόμενα στην υπ' αρ.834/2 Απόφαση της τελευταίας (Κανονισμός Γενικών Αδειών).

4.11.Εφόσον υποβληθεί στην ΕΕΤΤ καταγγελία του Πελάτη ή της Supervoice σχετικά με απάτη ή παράπονα/καταγγελίες του Πελάτη σχετικά με χρεώσεις που αφορούν ΥΠΠ, διεθνείς κλήσεις ή υπηρεσίες δεομένων, οι οποίες είναι τουλάχιστον τριπλάσιες από τις συνήθεις και κατόπιν υποδείξεως από την ΕΕΤΤ, η Supervoice μπορεί να υποχρεωθεί από την τελευταία (ΕΕΤΤ) να παρεμποδίζει την αυτόματη πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες για όσο χρονικό διάστημα αυτό κρίνεται σκόπιμο, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης. Στην περίπτωση αυτή, η ΕΕΤΤ δύναται να απαιτήσει από τη Supervoice να παρακρατήσει τα σχετικά έσοδα διασύνδεσης ή τα έσοδα από άλλες υπηρεσίες

5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

5.1. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη ορθή συμπλήρωση, την ακρίβεια και την ορθότητα των στοιχείων που συμπληρώνει στην αίτηση εγγραφής ηλεκτρονικά και έντυπα και στα λοιπά αναγκαία για την ενεργοποίηση έγγραφα.

5.2. Ο Πελάτης υποχρεούται να δηλώνει στην Supervoice, εντός επτά (7) ημερών, κάθε μεταβολή των στοιχείων που περιλαμβάνονται στην Αίτηση και/ή έχει κοινοποιήσει στην Supervoice. Σε αντίθετη περίπτωση, κάθε κοινοποίηση λαμβάνει χώρα προσηκόντως και καθ' όλα νομίμως στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί στην αίτηση, με την επιφύλαξη της Supervoice να καταγγείλει άμεσα την παρούσα.

5.3. Ο Πελάτης δηλώνει ρητώς ότι θα χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες σύμφωνα με το Νόμο, την καλή πίστη και τα συναλλακτικά και χρηστά ήθη και ότι αναγνωρίζει πως ευθύνεται πλήρως για κάθε μη νόμιμη χρήση τους. Η Supervoice ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη για κάθε καταγγελία ή αίτημα τρίτου. Ο Πελάτης οφείλει να αποκρίνεται με συστημένη επιστολή, e-mail ή fax εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών σε έγγραφα αιτήματα της Supervoice σχετικά με καταγγελίες, αιτήματα ή παράπονα τρίτων προσώπων ή την ανακοίνωση δεδομένων του σε τρίτους.

5.4 Ο Πελάτης οφείλει να αναφέρει άμεσα οποιαδήποτε βλάβη ή εν γένει πλημμέλεια στην παροχή των προς εκείνον υπηρεσιών. Η Supervoice δε φέρει ευθύνη για την αποκατάσταση τυχόν βλαβών ή την άρση / θεραπεία τυχόν πλημμελειών πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης σε εκείνη της βλάβης/και της πλημμέλειας.

5.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να κάνει καλή χρήση των Υπηρεσιών τηρώντας την ισχύουσα νομοθεσία, τους όρους της Σύμβασης, τα χρηστά ήθη και τις οδηγίες και την Πολιτική Ορθής

Χρήσης της Supervoice, όπως αυτές αναγράφονται στα συστήματα πρόσβασης στις Υπηρεσίες ή κοινοποιούνται με άλλον τρόπο στον Πελάτη από την Supervoice.

5.6. Η Supervoice διατηρεί το δικαίωμα, κατόπιν σχετικής έγγραφης ειδοποίησης προς τον Πελάτη, κατά την κρίση της να προβαίνει άμεσα σε μερική ή/και ολική διακοπή της Υπηρεσίας, προκειμένου να προστατεύσει τους πελάτες της αλλά και την ίδια από ανεπιθύμητες ενέργειες και παρενέργειες που προκύπτουν από τη μη νόμιμη χρήση ή/και την κατάχρηση των προσφερομένων υπηρεσιών εκ μέρους του Πελάτη.

5.7 Σε περίπτωση που η Supervoice ζημιωθεί με οποιοδήποτε τρόπο από πράξεις ή παραλείψεις του Πελάτη, ο τελευταίος υποχρεούται να ανορθώσει κάθε ζημία της Supervoice. Προσέτι, η Supervoice δικαιούται να καλεί τον Πελάτη ως δικονομικό εγγυητή στις σχετικές διαδικασίες (αγωγές, καταγγελίες κ.λπ.) ενώπιον των Διοικητικών Αρχών και των Δικαστηρίων.

5.8. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται για την πολιτική της Supervoice, τις ισχύουσες τιμές, τους τύπους των κλήσεων και τις οδηγίες για την προστασία του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών, από το δικτυακό τόπο της Supervoice (www.supervoice.eu).

5.9. Το όνομα χρήστη (username) και ο κωδικός πρόσβασης (password) του προσωπικού λογαριασμού του Πελάτη χορηγούνται για αυστηρά προσωπική χρήση και για τους σκοπούς εκπλήρωσης παροχής των Υπηρεσιών της παρούσης. Ο Πελάτης οφείλει να λαμβάνει κάθε μέτρο και μέριμνα για να αποτρέπει τη διαρροή και τη μη εξουσιοδοτημένη χρήση από οιονδήποτε τρίτο του ονόματος χρήστη (username) και του κωδικού πρόσβασης (password) του προσωπικού του λογαριασμού, ευθυνόμενος έναντι της Supervoice για κάθε ζημία της τελευταίας από την καθ' οιονδήποτε τρόπο παραβίαση της σχετικής του υποχρέωσης.

5.10 Σε περίπτωση απώλειας ή διαρροής των στοιχείων πρόσβασης του Πελάτη στην Υπηρεσία ή χρήσης τους από τρίτον (με ή χωρίς τη εξουσιοδότηση του Πελάτη), ο Πελάτης οφείλει άμεσα να ενημερώσει εγγράφως την Supervoice. Μέχρι τη λήψη του εγγράφου ενημέρωσης από τη Supervoice, ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία ή βλάβη προκύψει σε αυτόν ή την Supervoice από παράνομη ή/και μη εξουσιοδοτημένη χρήση των Υπηρεσιών.

5.11. Η ορθή και μη ορθή χρήση των Υπηρεσιών εξειδικεύονται στην Πολιτική Ορθής Χρήσης της Supervoice, όπως αυτή αναρτάται στο δικτυακό τόπο της Supervoice (www.supervoice.eu). Η Supervoice δικαιούται να διαγράφει από τους εξυπηρετητές (server) της περιεχόμενο που παραβιάζει τη νομοθεσία, τα χρηστά ήθη και τη Σύμβαση, το οποίο τυχόν υποπίπτει στην αντίληψή της με κάθε νόμιμο τρόπο.

6. ΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΠΛΗΡΩΜΕΣ

6.1. Ο τρόπος χρέωσης του λογαριασμού του Πελάτη και ο τιμοκατάλογος παροχής υπηρεσιών της Supervoice αναρτώνται στην ιστοσελίδα της (www.supervoice.eu) και είναι δεσμευτικοί για τον Πελάτη. Ο Πελάτης εξοφλεί τους εκδιδόμενους λογαριασμούς σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο της Supervoice. Σε περίπτωση που η Υπηρεσία περιλαμβάνει προπληρωμή μέρους των υπηρεσιών (όπως ενδεικτικά η εκχώρηση αριθμοδοτικών πόρων), τότε σε περίπτωση πρόωρης διακοπής της Υπηρεσίας, η οποία δεν οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια της Supervoice, δεν επιστρέφονται χρήματα στον Πελάτη.

6.2. Για την παροχή των Υπηρεσιών ο Πελάτης χρεώνεται με βάση τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Supervoice, ο οποίος είναι αναπόσπαστο μέρος της παρούσας και δημοσιεύεται στο δικτυακό τόπο της Supervoice (<http://www.supervoice.eu>). Η χρέωση εκκινεί από την ημερομηνία ενεργοποίησης των Υπηρεσιών.

6.3. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ρητά ότι κάθε μηνιαίος ή συγκεντρωτικός λογαριασμός ή κάθε απόσπασμα λογαριασμού που η Supervoice τηρεί στα μηχανογραφικώς τηρούμενα σύστημα της τιμολόγησης και ο οποίος περιλαμβάνει τα στοιχεία των τιμολογούμενων τηλεφωνικών συνδιαλέξεων και των λοιπών παρεχόμενων υπηρεσιών και το ποσό που προκύπτει συνεπεία αυτών, σύμφωνα με τον σε ισχύ κάθε φορά τιμοκατάλογο παροχής υπηρεσιών, καθώς και τις λοιπές επιβαρύνσεις, θα συνιστά πλήρη απόδειξη της οφειλής του Πελάτη προς την Supervoice από πάγια τέλη, τέλη χρήσεων και πρόσθετες παρεχόμενες υπηρεσίες.

6.4. Ο Πελάτης λαμβάνει την πλήρη ανάλυση κλήσεων συνοδευτικά με το λογαριασμό του με τον τρόπο που έχει επιλέξει. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να λάβει πλήρη ανάλυση κλήσεων σε έντυπη μορφή, η Supervoice δύναται να τιμολογήσει την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας σύμφωνα με τον κάθε φορά σε ισχύ τιμοκατάλογο.

6.5. Ο ισχύων σήμερα τιμοκατάλογος γνωστοποιείται στον Πελάτη μέσω του δικτυακού τόπου της Supervoice (<http://www.supervoice.eu>), εκτός ειδικής συμφωνίας μεταξύ των δύο πλευρών για τιμοκατάλογο με χρεώσεις που διαφέρουν από τον γενικό σε ισχύ τιμοκατάλογο, η οποία λαμβάνει χώρα εγγράφως και δικαιολογείται από αντικειμενικές σε κάθε περίπτωση συνθήκες.

6.6 Η Supervoice διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής του ισχύοντος κάθε φορά τιμοκαταλόγου. Αυξήσεις τιμών του τιμοκαταλόγου της Supervoice τίθενται σε ισχύ έπειτα από ένα (1) μήνα ή νωρίτερα σύμφωνα με το Νόμο και δημοσιεύονται είτε στον τύπο είτε στο δικτυακό τόπο της Supervoice (<http://www.supervoice.eu>) ή/ και μέσω του λογαριασμού. Στην περίπτωση αυτή ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει εγγράφως την παρούσα αζημίως, εντός χρονικού διαστήματος δύο (2) μηνών από την ημερομηνία εφαρμογής του νέου τιμοκαταλόγου.

6.7. Ο Πελάτης ευθύνεται για την εξόφληση του λογαριασμού και για τις Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτόν ακόμα και αν οι Υπηρεσίες χρησιμοποιήθηκαν από οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο. Ο Πελάτης απαλλάσσεται της εν λόγω υποχρέωσής του μόνο στην περίπτωση που περιγράφεται στον ως άνω όρο 5.10, εφόσον έχει ενημερώσει εγγράφως τη Supervoice για την απώλεια ή διαρροή των στοιχείων πρόσβασής του στην Υπηρεσία και μόνο για τον εντεύθεν της οικείας ενημέρωσης χρόνο.

6.8. Ο Πελάτης θα εξετάζει το λογαριασμό και τα στοιχεία τιμολόγησης που αναφέρονται σε αυτόν και θα ειδοποιεί εγγράφως την Supervoice σχετικά με κάθε τυχόν ανακρίβεια ή σφάλμα του λογαριασμού. Μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη του σχετικού λογαριασμού, χωρίς την προβολή ενστάσεων εκ μέρους του, τεκμαίρεται ότι ο λογαριασμός είναι ακριβής, ότι έγινε σωστή χρέωση από την Supervoice και ότι αυτός αποτελεί νόμιμο αποδεικτικό μέσο και έγγραφο κατά την έννοια του νόμου για την πλήρη απόδειξη της περιγραφόμενης σε αυτόν οφειλής του Πελάτη για ολόκληρο το ποσό που αναφέρει, επιτρεπόμενης της ανταποδείξεως.

6.9. Με την επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματός της η Supervoice δικαιούται να προβεί σε μονομερή προσωρινή διακοπή της Υπηρεσίας προς τον Πελάτη λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του προς την Supervoice, αφού παρέλθουν δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε ηλεκτρονική μορφή προς τον Πελάτη. Προσέτι, η Supervoice μπορεί να προβεί σε οριστική διακοπή για τους ίδιους λόγους, την πάροδο εξήντα (60) ημερών από την προσωρινή διακοπή της παροχής. Παραμένει στη διακριτική ευχέρεια της Supervoice να αποφασίζει μονομερώς σε ποιες από τις μη χρεώσιμες υπηρεσίες και για ποιο χρονικό διάστημα ο Πελάτης έχει πρόσβαση, όταν βρίσκεται σε προσωρινή διακοπή.

6.10. Η Supervoice δεσμεύει τον τηλεφωνικό αριθμό που έχει εκχωρήσει για μέχρι και έξι (6) μήνες από την διακοπή των Υπηρεσιών του Πελάτη, πριν εκχωρήσει τον αριθμό αυτό εκ νέου σε άλλο

Πελάτη.

6.11. Με την επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματός της, η Supervoice δικαιούται να προβεί σε μονομερή οριστική διακοπή της παροχής των Υπηρεσιών προς τον Πελάτη λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του προς την Supervoice, μόνο αφού παρέλθουν εξήντα (60) ημέρες από την προσωρινή διακοπή της παροχής για τον ίδιο λόγο, σύμφωνα με τα παραπάνω και μόνο εφόσον έχει κοινοποιηθεί σε αυτόν σχετική έγγραφη ειδοποίηση. Η οριστική διακοπή και αποσύνδεση του Πελάτη από το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της Supervoice θα επέρχεται χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του σε περιπτώσεις απάτης ή επανειλημμένης εκ μέρους του εκπρόθεσμης εξόφλησης.

6.12. Σε περίπτωση προσωρινής και/ή οριστικής διακοπής των Υπηρεσιών, σύμφωνα με τα παραπάνω, ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει πλήρως όλους τους εκκρεμείς λογαριασμούς, καθώς και τυχόν τέλη επανασύνδεσης, προκειμένου να επανασυνδεθεί με τις Υπηρεσίες. Εξάλλου, σε κάθε περίπτωση υπερημερίας του Πελάτη, η Supervoice θα δικαιούται να αναζητήσει τόκους υπερημερίας, κατ' ΑΚ 345. Στην περίπτωση επανασύνδεσης, η Supervoice επιφυλάσσεται του δικαιώματός της για χορήγηση νέου αριθμού σύνδεσης.

6.13. Η Supervoice δικαιούται να ορίζει εγγράφως μονομερώς και κατά την εύλογη κρίση της πιστωτικό όριο στον Πελάτη για την πραγματοποίηση κλήσεων ανά δηλωθείσα τηλεφωνική σύνδεση. Με την υπέρβασή του, η Supervoice δικαιούται να εκδίδει το σχετικό νόμιμο παραστατικό ανεξαρτήτως συμπλήρωσης του οικείου κύκλου τιμολόγησης και να αιτείται την άμεση εξόφλησή του, καθώς και να αναστέλλει προσωρινά την παροχή της υπηρεσίας.

6.14. Σε περίπτωση προσωρινής ή οριστικής διακοπής της Υπηρεσίας για οφειλές ως ανωτέρω, η Supervoice δικαιούται να ζητά –παράλληλα με την ολοσχερή εξόφληση του χρεωστικού υπολοίπου και- παροχή εγγύησης εκ μέρους του Πελάτη, το ύψος της οποίας καθορίζει κατά τη δίκαιη και εύλογη κρίση της, προκειμένου να ενεργοποιήσει ξανά την παροχή της υπηρεσίας.

6.15. Ο Πελάτης λαμβάνει γνώση και αποδέχεται τη δυνατότητα χρέωσής του μέσω του λογαριασμού του για χρήση υπηρεσιών τρίτων μερών που παρέχουν υπηρεσίες πρόσθετης χρέωσης.

6.16. Ρητά ορίζεται ότι η τιμολογηθείσα διάρκεια δύναται να είναι διαφορετική από την πραγματική διάρκεια, καθώς εξαρτάται από τον ελάχιστο χρόνο χρέωσης και το βήμα χρέωσης της υπηρεσίας που λαμβάνει ο Πελάτης βάσει του τιμοκαταλόγου όπως εκάστοτε ισχύει.

7. ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ – ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

7.1. Η Supervoice εφαρμόζει εγκεκριμένη Πολιτική Ασφαλείας από την Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών, με σκοπό την προστασία των δεδομένων επικοινωνίας των πελατών της με κάθε πρόσφορο μέσο. Η Supervoice δεν εγγυάται και δε φέρει ευθύνη προστασίας δεδομένων επικοινωνίας που μεταδίδονται μέσω δικτύων, όταν αυτή η προστασία δε μπορεί να επιτευχθεί με τη λήψη πρόσφορων τεχνικών μέσων.

7.2. Άρση του απορρήτου των επικοινωνιών του Πελάτη επιτρέπεται ως αποτέλεσμα εκπλήρωσης υποχρέωσης που απορρέει από την κείμενη νομοθεσία, όπως, ενδεικτικά, συμμόρφωση σε Εισαγγελική Παραγγελία, Δικαστική Απόφαση, Βούλευμα ή απόφαση των εν γένει αρμοδίων Αρχών.

7.3. Η Supervoice δηλώνει και ο Πελάτης αποδέχεται ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και δεδομένα επικοινωνιών που συλλέγονται από την Supervoice και αφορούν στον Πελάτη τηρούνται σε αρχείο και χρησιμοποιούνται για την παροχή των Υπηρεσιών προς τον Πελάτη και την τιμολόγησή του, την προστασία των συναλλαγών μεταξύ των δύο μερών και την τυχόν αποστολή μηνυμάτων ενημερωτικού και προωθητικού χαρακτήρα από την Supervoice, σε περίπτωση που

συγκατατίθεται προς τούτο ο Πελάτης. Αποδέκτες των δεδομένων είναι (α) η Supervoice και το προσωπικό της, (β) τα νομικά ή φυσικά πρόσωπα, στα οποία η Supervoice υποχρεούται να ανακοινώνει τα στοιχεία συνεπεία του νόμου ή σε συμμόρφωση με δικαστική απόφαση και (γ) τρίτα μέρη αποκλειστικά με σκοπό εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης, όπως, ενδεικτικά, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, εισπρακτικές εταιρείες ή εταιρίες αποστολής ενημερωτικού και προωθητικού χαρακτήρα για τις υφιστάμενες και νέες Υπηρεσίες της Supervoice.

7.4. Επιπλέον, η Supervoice δηλώνει και ο Πελάτης αποδέχεται ότι στα πλαίσια διασύνδεσης του δικτύου της με τηλεπικοινωνιακά δίκτυα άλλων φορέων για την παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης, απαιτείται η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και δεδομένων επικοινωνίας αυτού ακόμη και αν έχει ζητηθεί η απόκρυψη αυτών. Τα δεδομένα αυτά διαβιβάζονται στους τηλεπικοινωνιακούς φορείς αποκλειστικά για την κοστολόγηση των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν. Προσωπικά δεδομένα και δεδομένα επικοινωνίας ενδέχεται επίσης να διαβιβαστούν για την άρση βλαβών ή/και την ενεργοποίηση των συμφωνημένων υπηρεσιών, εφόσον εμπλέκονται τρίτοι φορείς και μόνο όταν η διαβίβαση των παραπάνω δεδομένων είναι απολύτως απαραίτητη είτε για έναρξη παροχής των Υπηρεσιών είτε για την αποκατάσταση βλαβών.

7.5. Ο Πελάτης συναινεί ρητά, ώστε η Supervoice να τηρεί και να επεξεργάζεται αρχείο με τα προσωπικά του δεδομένα. Αποδέκτες των τηρούμενων πληροφοριών εν όλω ή εν μέρει δύναται να καθίστανται εμπορικοί συνεργάτες της Supervoice, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, μέσω των οποίων ενδέχεται να πραγματοποιείται η εξόφληση των χρεώσεών του, το τηλεφωνικό κέντρο της Supervoice, οι εταιρίες ή οι δικηγόροι αυτών ή της Supervoice στους οποίους ανατίθεται η δικαστική επιδίωξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών του, εισπρακτικοί φορείς, οι οποίοι αναλαμβάνουν την είσπραξη λογαριασμών του Πελάτη κατόπιν εντολής της Supervoice, εταιρίες αποστολής ενημερωτικού και προωθητικού χαρακτήρα για τις υφιστάμενες και νέες Υπηρεσίες της Supervoice και γενικά οποιοδήποτε πρόσωπο με το οποίο υφίσταται σχέση συνεργασίας με την Supervoice για την ενημέρωση του Πελάτη.

7.6. Ο Πελάτης δύναται με την επιλογή στο σχετικό πεδίο της Αίτησής του να αιτηθεί την εξαίρεση των προσωπικών του δεδομένων και των τηλεφωνικών του αριθμών από τον κατάλογο συνδρομητών που η Supervoice τηρεί και διαθέτει στο κοινό είτε απευθείας είτε μέσω υπηρεσιών τηλεφωνικών καταλόγων, σύμφωνα με τις προβλέψεις της νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Τα προσωπικά δεδομένα που κοινοποιούνται σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου είναι όνομα & επώνυμο ή επωνυμία, πατρώνυμο (για φυσικά πρόσωπα), διεύθυνση κατοικίας ή έδρας. Ο Πελάτης μπορεί οποιαδήποτε στιγμή έπειτα από τη σύναψη της παρούσης να αιτηθεί τη διόρθωση ή τη διαγραφή μέρους ή του συνόλου των εν λόγω δεδομένων από τηλεφωνικούς καταλόγους που διατηρούν και εκδίδουν η Supervoice ή τρίτοι φορείς.

7.7. Η Supervoice στα πλαίσια εφαρμογής του Γενικού Ευρωπαϊκού Κανονισμού για την Προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Κανονισμός ΕΕ 2016/679), του ν.4624/2019 καθώς και της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως εκάστοτε ισχύει, εξειδικεύει στην Πολιτική Απορρήτου τα προσωπικά δεδομένα και τα δεδομένα επικοινωνίας που συλλέγει, επεξεργάζεται και αποθηκεύει, τους σκοπούς συλλογής και τους τρόπους επεξεργασίας. Ο Πελάτης με την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος, όπως προβλέπεται από την Πολιτική Απορρήτου της Supervoice, μπορεί να ασκήσει όλα τα δικαιώματα που απορρέουν από το νόμο σχετικά με την πρόσβαση στα δεδομένα του, τη διόρθωση μέρους ή του συνόλου αυτών, την ανάκληση της εξουσιοδότησης επεξεργασίας ή τη διαγραφή μέρους ή του συνόλου αυτών. Η Supervoice διατηρεί το δικαίωμα άρνησης επεξεργασίας ή διαγραφής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εφόσον η διατήρησή τους

προβλέπεται από τη νομοθεσία και μέχρι το πέρας του διαστήματος διατήρησης που ορίζεται από τη νομοθεσία. Εφόσον, ο Πελάτης αιτηθεί ανάκληση δικαιώματος επεξεργασίας ή διαγραφή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που ως αποτέλεσμα επιφέρουν την μερική ή ολική αδυναμία παροχής των υπηρεσιών που συνονομολογήθηκαν, τότε η παρούσα κατά περίπτωση τροποποιείται αναλόγως ή λύεται αυτοδικαίως με υποχρέωση από πλευράς του Πελάτη για την πλήρη εξόφληση των Υπηρεσιών που παρασχέθηκαν ως τη λύση αυτής.

8. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

8.1. Εκτός των ρητά αναφερομένων εξαιρέσεων, τα Δικαιώματα Διανοητικής Ιδιοκτησίας σε σχέση με την παροχή της Υπηρεσίας αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της Supervoice ή τρίτων και προστατεύονται από την οικεία νομοθεσία.

8.2. Ρητά συμφωνείται ότι οποιουδήποτε είδους δεδομένα έχουν εισαχθεί ή θα εισάγονται από την Supervoice στο Δίκτυό της, ανήκουν στην ίδια ή σε δικαιοπαρόχους της και προορίζονται αποκλειστικά και μόνο για προσωπική χρήση του Πελάτη. Τα σχετικά Δικαιώματα Διανοητικής Ιδιοκτησίας παραμένουν στην Supervoice ή στους δικαιοπαρόχους της και δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή, αποσυμπίληση, αντιγραφή, επανέκδοση, τροποποίηση, ανακοίνωση, μετάδοση, μετάφραση, προσαρμογή, διασκευή ή οποιαδήποτε άλλη μετατροπή με οποιοδήποτε μέσο, τρόπο, ηλεκτρονικό ή έντυπο, αυτών από τον Πελάτη, παρά μόνο με την προηγούμενη έγγραφη και ειδική για το σκοπό αυτό συναίνεση της Supervoice. Σε περίπτωση που η Supervoice παρέχει στον Πελάτη λογισμικό, ο Πελάτης έχει το μη αποκλειστικό δικαίωμα χρήσης αυτού του λογισμικού, σύμφωνα με τις υποδείξεις και οδηγίες της Supervoice, για το σκοπό και τη χρονική διάρκεια παροχής των Υπηρεσιών.

9. ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΧΡΗΣΗΣ – ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

9.1. Η Supervoice ουδεμία ευθύνη υπέχει για τη μη τήρηση ή την αδυναμία τήρησης των όρων της παρούσας ή/και για την μη προσήκουσα εκ μέρους της εκπλήρωση των απορреουσών για εκείνη από την παρούσα υποχρεώσεων, όταν αυτό οφείλεται σε ανωτέρα βία ή εξαιτίας άλλου λόγου, κείμενου εκτός σφαίρας επιρροής της, όπως, ενδεικτικά, πόλεμοι (κηρυγμένοι ή μη), απεργίες, ατυχήματα, πυρκαγιές, πλημμύρες, καταιγίδες, σεισμοί ή άλλα φυσικά φαινόμενα, πανδημίες, τρομοκρατικές ενέργειες, δολιοφθορές, κυβερνητικές απαγορεύσεις, πράξεις Ελληνικών ή Κοινοτικών ή άλλων αρχών, εμπορικός αποκλεισμός, διακοπή ή βλάβη στο σταθερό δημόσιο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο ή σε τηλεπικοινωνιακά δίκτυα τρίτων κλπ.

9.2. Η Supervoice δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε δυσχέρεια χρήσεως ή/και μη χρήση των Υπηρεσιών της, που οφείλονται στον τερματικό εξοπλισμό λήψης της Υπηρεσίας από πλευράς του Πελάτη, καθώς και στον εξοπλισμό του Πελάτη για την πρόσβαση στο διαδίκτυο και δε φέρει οποιαδήποτε ευθύνη αντικατάστασης, συντήρησης ή αναβάθμισης του εξοπλισμού αυτού.

10. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

10.1. Κάθε ειδοποίηση του Πελάτη προς την Supervoice είναι έγκυρη μόνο αν γίνεται εγγράφως και ενυπογράφως και αποστέλλεται ταχυδρομικά ή μεταδίδεται με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα (fax), με απόδειξη ορθής μετάδοσης μετά το πέρας αυτής ή άλλως με κάθε νόμιμο μέσο, εφόσον μπορεί να

αποδειχθεί η δήλωση βουλήσεως του Πελάτη και η ημερομηνία της με νόμιμα μέσα. Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), εφόσον φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή, αποτελούν έγκυρη και δεσμευτική δήλωση βουλήσεως.

10.2. Ακυρότητα κάποιου όρου ή μέρους της παρούσης δεν επιφέρει ακυρότητα άλλου όρου ή της λοιπής Σύμβασης ή άλλου μέρους αυτής. Οι υπόλοιποι όροι παραμένουν σε ισχύ και αναπτύσσουν πλήρως τα έννομα αποτελέσματά τους και τα μέρη θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια ώστε να αντικαταστήσουν τους τυχόν άκυρους όρους με έγκυρους παραπλήσιου περιεχομένου.

10.3. Κάθε ειδοποίηση της Supervoice προς τον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης μπορεί να γίνει και μέσω των λογαριασμών που αποστέλλονται στον Πελάτη ηλεκτρονικά ή με fax ή με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο, ιδίως με ανακοινώσεις μέσω του τύπου ή με διαφημιστικά μηνύματα. Η Supervoice σε οποιαδήποτε υπηρεσία προς τον Πελάτη και στην κάθε είδους επικοινωνία της με αυτόν χρησιμοποιεί την ελληνική γλώσσα.

10.4. Ρητά συνομολογείται ότι ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα να εκχωρήσει τις απαιτήσεις και τα δικαιώματά του από τη Σύμβαση, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Supervoice. Η Supervoice δικαιούται να εκχωρήσει σε φυσικό ή νομικό πρόσωπο την είσπραξη των οφειλόμενων από τον Πελάτη ποσών με βάση τη Σύμβαση.

10.5. Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο, τις αποφάσεις και τους κανονισμούς της ΕΕΤΤ και εν γένει την κείμενη σχετική νομοθεσία. Ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει την επίλυση τυχόν αναφυόμενης διαφοράς από την Supervoice με αίτημά του προς αυτήν γραπτώς με επιστολή ή με τηλεομοιοτυπία ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση billing@supervoice.eu ή μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Supervoice[CT1]. Σε περίπτωση μη επίλυσης της διαφοράς με τον παραπάνω τρόπο, τα μέρη διατηρούν το δικαίωμα να προσφύγουν στα αρμόδια Δικαστήρια. Ως αρμόδιο δικαστήριο για οποιαδήποτε διαφορά από την ερμηνεία ή/και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης ορίζεται το καθ' ύλην αρμόδιο δικαστήριο της πόλης στην οποία έχει την κατοικία ή τη μόνιμη διαμονή του ο Πελάτης ή του τόπου κατάρτισης της παρούσης, ως εφαρμοστέο δίκαιο, δε, ορίζεται το ελληνικό.