ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ HOL CPE, HOL AnyDSL / AnyAccess, HOL eVoice, HOL eMoney, HOL Extra υπηρεσίες

Ειδικότεροι όροι παροχής Υπηρεσιών

Οι παρόντες όροι ισχύουν συμπληρωματικά των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών της Εταιρίας που επισυνάπτονται στην παρούσα σύμβαση και μάλιστα κατισχύουν αυτών σε όσα σημεία ρητά τους διαφοροποιούν.

1. Αντικείμενο της σύμβασης

Με την παρούσα ο Πελάτης αιτείται την παροχή από την Εταιρία του Πακέτου Υπηρεσιών που περιλαμβάνει τις υπηρεσίες **HOL CPE**, **HOL AnyDSL / AnyAccess**, **HOL eVoice**, **HOL eMoney** και **HOL Power Pack** ανάλογα με τις επιλογές του που δηλώνονται με την παρούσα αίτηση.

2. Υπηρεσία HOL CPE

Η υπηρεσία HOL CPE αφορά στην παροχή ενεργού εξοπλισμού ADSL modem/router με υποδοχές Ethernet ή USB και σύνδεσης αναλογικού τηλεφώνου για χρήση της υπηρεσίας eVoice (εφεξής «ο Εξοπλισμός»). Ο Εξοπλισμός ανήκει στην κυριότητα της Εταιρίας και χρησιδανίζεται προς τον Πελάτη σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 5 των Γενικών Όρων Παροχής Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού. Επιπλέον ισχύουν τα εξής:

(α) Σε περίπτωση που διαπιστωθεί από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς της Εταιρίας ότι ο Εξοπλισμός δεν λειτουργεί εξαιτίας βλάβης η οποία οφείλεται σε συνήθη χρήση αυτού ή σε εξουσιοδοτημένη επέμβαση του Πελάτη ή οιουδήποτε τρίτου σε αυτόν, η Εταιρία είναι υποχρεωμένη να τον αντικαταστήσει με άλλον ίδιο ή παρόμοιων τεχνικών δυνατοτήτων.

(β) Σε περίπτωση που η Εταιρία υποχρεωθεί να αποστείλει άσκοπα εξουσιοδοτημένο τεχνικό στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, ο τελευταίος χρεώνεται με τέλη άσκοπης μετάβασης συνεργείου σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο που βρίσκεται δημοσιευμένος στο δικτυακό της τόπο.

(γ) Σε περίπτωση διακοπής της υπηρεσίας HOL CPE, ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει με δικά του έξοδα τον εξοπλισμό και τη συσκευασία του μαζί με τα περιεχόμενά της σε κατάσταση τέτοια που να δικαιολογείται από τη συνήθη χρήση, εντός τριάντα (30) ημερών από τη λήξη της υπηρεσίας. Σε περίπτωση φθοράς μεγαλύτερης από αυτή που δικαιολογείται από τη συνήθη χρήση ή σε περίπτωση που ο εξοπλισμός δεν επιστραφεί εντός του ανωτέρω προσδιοριζόμενου χρονικού διαστήματος, ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το κόστος αυτού σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.

(δ) Ο Εξοπλισμός αποστέλλεται από την Εταιρία στις εγκαταστάσεις του Πελάτη ή παραλαμβάνεται από εξουσιοδοτημένα καταστήματα στα οποία κατατίθεται η παρούσα αίτηση.

3. Υπηρεσία HOL AnyDSL/AnyAccess

Η υπηρεσία HOL Any DSL / Any Access αφορά στην ενεργοποίηση πρόσβασης στο Διαδίκτυο σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες τεχνικές προδιαγραφές οι οποίες περιγράφονται στο δικτυακό τόπο της εταιρίας.

(α) Οι μέγιστες επιτρεπτές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων των συνδέσεων που παρέχονται στο πακέτο υπηρεσιών είναι οι εξής:
για το πακέτο Broadband Pack 4000: τουλάχιστον 4096/1024 kbps.

(β) Ρητά διευκρινίζεται ότι οι ανωτέρω ταχύτητες αποτελούν τις μέγιστες δυνατές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων που μπορεί να επιτευχθούν σε ιδανικές συνθήκες. Για τις περιπτώσεις των συνδέσεων η υλοποίηση των οποίων δεν τελεί υπό τον έλεγχο της Εταιρίας οι εν λόγω μέγιστες ταχύτητες δεν μπορούν να είναι εγγυημένες. Τα δύο μέρη συμφωνούν ότι η μέγιστη δυνατή ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων από και προς το δίκτυο της Εταιρείας, μπορεί να είναι μικρότερη από τη μέγιστη επιτρεπτή. Στην περίπτωση αυτή ο Πελάτης μπορεί αζημίως να ζητήσει τη μεταφορά του σε άλλο πακέτο υπηρεσιών χαμηλότερης μέγιστης επιτρεπτής ταχύτητας με ισχύ των αντίστοιχων χρεώσεων.

4. Υπηρεσία HOL eVoiceII

1. Αντικείμενο της Υπηρεσίας

Η υπηρεσία HOL eVoice II (η «Υπηρεσία») αφορά στη δυνατότητα πραγματοποίησης τηλεφωνικών κλήσεων μέσω δικτύου IP (τηλεφωνία VoIP) σε εθνικούς γεωγραφικούς αριθμούς, εθνικούς αριθμούς κινητής τηλεφωνίας, διεθνείς αριθμούς προς όλους τους προορισμούς, καθώς και σε αριθμούς κλήσης έκτακτης ανάγκης.

Ειδικότερα, οι πελάτες της Υπηρεσίας (οι «Πελάτες») θα δηλώνουν τη γεωγραφική περιοχή στην οποία κατοικούν ή εργάζονται και εντός της οποίας θα τους επιτρέπεται να κάνουν χρήση της Υπηρεσίας. Με βάση τον τόπο κατοικίας ή εργασίας που έχει δηλώσει ο Πελάτης, το ειδικό σύστημα της Εταιρίας θα του εκχωρεί έναν αντίστοιχο γεωγραφικό αριθμό, σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης (ΕΣΑ) και την κείμενη νομοθεσία.

2. Χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας

Κλήσεις από το εθνικό δίκτυο τηλεφωνίας ή από το εξωτερικό προς τον εκχωρηθέντα ως άνω αριθμό θα προωθούνται στο τηλέφωνο VoIP της Υπηρεσίας, στο οποίο έχει αντιστοιχισθεί ο συγκεκριμένος αριθμός, ενώ ανάλογα με τη διαθεσιμότητα και τις επιλογές του Πελάτη, η Εταιρία δύναται να παρέχει και σχετικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως για παράδειγμα, VoiceMail, IVR, κλπ. Σε κάθε περίπτωση ο καλών τον αριθμό αυτό θα χρεώνεται από τον πάροχο τηλεφωνίας που χρησιμοποιεί, σύμφωνα με τα εκάστοτε τιμολόγια κλήσεων του παρόχου του για τον συγκεκριμένο γεωγραφικό αριθμό.

Κλήσεις από το τηλέφωνο VoIP της Υπηρεσίας θα δρομολογούνται στο εθνικό δίκτυο τηλεφωνίας ή προς διεθνείς προορισμούς, εμφανίζοντας τον ως άνω αριθμό ως τον καλούντα με ή χωρίς αναγνώριση κλήσης ανάλογα με τις ρυθμίσεις του Πελάτη. Οι χρεώσεις για τις κλήσεις που πραγματοποιούνται από το VoIP τηλέφωνο της Υπηρεσίας θα γίνονται σύμφωνα με τα όσα ορίζονται κατωτέρω υπό 3 (ε)

Ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τη δρομολόγηση των αριθμών έκτακτης ανάγκης σε περιοχή της επιλογής του. Η περιοχή αυτή μπορεί να είναι οιαδήποτε περιοχή στην Ελλάδα, ανεξάρτητα από το αν η Εταιρία έχει διασύνδεση στη συγκεκριμένη περιοχή. Η επιλογή αυτή μπορεί να γίνει μέσω web σελίδων αλλά και μέσω IVR, τηλεφωνικά από το VoIP τηλέφωνο της Υπηρεσίας και επηρεάζει την δρομολόγηση των κλήσεων άμεσα (σε πραγματικό χρόνο).

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας θα παρέχονται στους Πελάτες σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα εμπορική πολιτική της Εταιρίας.

3. Υποχρεώσεις της Εταιρίας

(α) Η Εταιρία υποχρεούται να παρέχει στον Πελάτη την Υπηρεσία, κατά την απόλυτη κρίση της ολόκληρο το εικοσιτετράωρο και για όλες τις ημέρες του έτους εξαιρουμένων των χρονικών διαστημάτων κατά τη διάρκεια των οποίων εκτελούνται προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης και τα οποία συνολικά δεν μπορούν να υπερβαίνουν τις έξι (6) ώρες ανά μήνα. Η Εταιρία δεν φέρει ευθύνη για αδυναμία παροχής ή καθυστέρηση παροχής, η οποία οφείλεται σε μη σύμπραξη ή σε προγενέστερη μη εκπλήρωση κάποιας υποχρέωσης του Πελάτη, καθώς και για προβλήματα που οφείλονται στη χρήση του αναγκαστικά χρησιμοποιούμενου ή / και διασυνδεόμενου με αυτό της Εταιρίας τοπικού δικτύου τρίτων, του αναγκαστικά χρησιμοποιούμενου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού του Πελάτη ή τρίτων, καθώς και σε προβλήματα οφειλόμενα σε ανωτέρα βία που οδηγούν σε έκτακτη διακοπή της Υπηρεσίας.

Δεδομένου ότι η Υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης τηλεφωνικών κλήσεων μέσω δικτύων IP τα οποία έχουν διαμορφωθεί αποκλειστικά για τη διακίνηση δεδομένων, δεν είναι εφικτή η από μέρους της Εταιρίας παροχή συγκεκριμένων εγγυήσεων όσον αφορά στην ποιότητά της. Σε κάθε περίπτωση, η Εταιρία, μη λαμβάνοντας καμία δέσμευση ως προς το αποτέλεσμα, θα φροντίζει έτσι ώστε η ποιότητα της τελικής υπηρεσίας να βρίσκεται κατά το δυνατό πλησιέστερα στα επίπεδα των υπηρεσιών που παρέχονται από κλασικά τηλεφωνικά δίκτυα.

Η Εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλλει όποιες ρυθμίσεις αφορούν την παροχή της Υπηρεσίας για λόγους συντήρησης ή και/ αναβάθμισης της υπηρεσίας και της συνολικής ποιότητας αυτής. Η Εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει ή/και να μεταβάλλει την παροχή της Υπηρεσίας, κάθε φορά που κρίνει απαραίτητο για τους εξής λόγους: (α) την ασφάλεια της λειτουργικότητας, διατήρηση ακεραιότητας, βλάβη, καταστροφή του δικτύου της και διαλειτουργικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών της ή και του Διαδικτύου εν γένει, (β) την προστασία των δεδομένων που μεταδίδονται ή αποθηκεύονται μέσω του/στο δίκτυό της, συμπεριλαμβανομένων και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απορρήτου των πληροφοριών και προστασίας ιδιωτικής ζωής, (γ) την εμφάνιση συμβάντων ανωτέρας βίας και (δ) την περίπτωση απάτης εκ μέρους του Πελάτη.

(β) Η Εταιρία θα παρέχει στον Πελάτη δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ατελώς, με χρήση του σύντομου κωδικού "112" ή των λοιπών αριθμών έκτακτης ανάγκης.

(γ) Ο εκχωρημένος τηλεφωνικός αριθμός επιλέγεται από τους διαθέσιμους αριθμούς, αυτόματα μέσω του ειδικού σχετικού συστήματος της Εταιρίας. Ο αριθμός αυτός είναι δυνατόν να αλλάξει μετά από αίτηση του πελάτη και εφόσον αυτή εγκριθεί από την Εταιρία με καταβολή των αναλογούντων τελών σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα εμπορική πολιτική της Εταιρίας.

(δ) Η Εταιρία δε θα ευθύνεται έναντι των Πελατών σε περίπτωση που με βάση το ΕΣΑ και την κείμενη σχετική νομοθεσία για τις τηλεπικοινωνίες τροποποιηθεί, καταργηθεί ή ανακληθεί αριθμός ο οποίος έχει εκχωρηθεί από την Εταιρία προς τον Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση αλλαγής αριθμού η Εταιρία δεσμεύεται να ενημερώνει για εύλογο χρονικό διάστημα τους καλούντες τον εν λόγω αριθμό με ηχογραφημένο μήνυμα για την αλλαγή.

(ε) Η χρέωση της Υπηρεσίας θα γίνεται με βάση τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρίας, όπως αυτός παρατίθεται αναλυτικά στη σχετική ιστοσελίδα της Υπηρεσίας, www.e-voice.gr. Οι σχετικοί λογαριασμοί θα έχουν ηλεκτρονική μορφή και ο Πελάτης θα έχει άμεση πρόσβαση σε αυτούς μέσω της ανωτέρω ιστοσελίδας της Υπηρεσίας, χρησιμοποιώντας όνομα και κωδικό εισόδου.

4. Υποχρεώσεις του Πελάτη

(α) Ο Πελάτης οφείλει να χρησιμοποιεί τον τηλεφωνικό αριθμό αποκλειστικά και μόνο εντός της γεωγραφικής περιοχής για την οποία εκχωρήθηκε ο αριθμός, ήτοι την περιοχή την οποία ο Πελάτης όρισε στην αίτησή του ως τόπο κατοικίας ή εργασίας του.

(β) Ο Πελάτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του παρόντος και τις οδηγίες της Εταιρίας, το εκάστοτε νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη και οφείλει να αποκαθιστά κάθε ζημία που υπέστη ή θα υποστεί στο μέλλον η Εταιρία εξ' αιτίας παράβασης των υποχρεώσεών του από το παρόν.

(γ) Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει την Εταιρία για οποιοδήποτε τεχνικό ή λειτουργικό πρόβλημα, το οποίο παρακωλύει την πρόσβασή του στην Υπηρεσία και υποχρεούται να ακολουθεί τις οδηγίες της Εταιρίας για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

(δ) Η Εταιρία δεν ευθύνεται για τυχόν ζημίες ή διαφυγόντα κέρδη που προκλήθηκαν στον Πελάτη ή τρίτο εξαιτίας μη συμμόρφωσής του Πελάτη προς τις οδηγίες της Εταιρίας και τους όρους του παρόντος.

(ε) Η Υπηρεσία παρέχεται από την Εταιρία προς τον Πελάτη μόνο για τη διάρκεια ισχύος του παρόντος και μόνο για ιδία χρήση.

5. Ειδικότεροι όροι χορήγησης πιστωτικού ορίου (eMoney)

Η Εταιρία δίνει τη δυνατότητα στο Πελάτη να καταναλώσει Προϊόντα που προσφέρονται μέσω της Υπηρεσίας eMoney χορηγώντας στον Πελάτη πιστωτικό όριο. Το πιστωτικό όριο χορηγείται στον Πελάτη με την αποδοχή των παρόντων όρων και είναι ίσο με το μηνιαίο σταθερό τίμημα της υπηρεσίας που έχει επιλέξει. Ειδικότερα:

(α) Από την στιγμή που εγκρίνεται ένα συγκεκριμένο πιστωτικό όριο στον Πελάτη, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει ανάλογα την συγκεκριμένη Υπηρεσία. Το πιστωτικό όριο εμφανίζεται ως ηλεκτρονική πίστωση υπολογιζόμενη σε ευρώ προς διευκόλυνση του πελάτη για την παρακολούθηση των αναλώσεων και σε καμία περίπτωση δεν υποδηλώνει οφειλή της εταιρίας προς αυτόν.

(β) Η χορήγηση του πιστωτικού ορίου και το ποσό αυτού εναπόκεινται αποκλειστικά και μόνο στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια της Hellas On Line, η οποία έχει το δικαίωμα να προβεί σε έλεγχο της πιστοληπτικής ικανότητας του Πελάτη. Για το λόγο αυτό η Εταιρία δικαιούται να ζητήσει από το Πελάτη να της υποβάλλει οικονομικά του στοιχεία που να αποδεικνύουν την οικονομική του φερεγγυότητα.

(γ) Οι καταναλώσεις που προκύπτουν από τον Ειδικό Λογαριασμό (Πιστωτικό) eMoney του Πελάτη περιλαμβάνονται σε μηνιαίο λογαριασμό που ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει εντός 20 ημερών από την τιμολόγηση. Με την εξόφληση του ανωτέρω λογαριασμού η Εταιρία έχει το δικαίωμα να ανανεώσει το πιστωτικό όριο.

(δ) Η Εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί τη χορήγηση πιστωτικού ορίου, να αλλάξει τις προϋποθέσεις χορήγησης του ορίου καθώς και να διακόψει τη χορήγηση του ορίου με ειδοποίηση που θα αποστέλλει στον Πελάτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

6. Διάρκεια σύμβασης

Η παροχή των υπηρεσιών **HOL CPE**, **HOL AnyDSL / AnyAccess**, **HOL eVoice**, **HOL eMoney** και **HOL Power Pack** είναι αορίστου χρόνου με ελάχιστη υποχρεωτική διάρκεια ανάλογη με την επιλογή της αρχικής χρέωσης του Πελάτη που δηλώνεται στην παρούσα. Σε περίπτωση επιλογής μηνιαίας ή τριμηνιαίας αρχικής χρέωσης η ελάχιστη διάρκεια της παρούσας είναι ένα τρίμηνο, ενώ σε περίπτωση επιλογής εξαμηνιαίας ή ετήσιας αρχικής χρέωσης η ελάχιστη διάρκεια της παρούσας είναι αντίστοιχα ένα εξάμηνο ή ένα έτος. Μετά την πάροδο της ελάχιστης διάρκειας, ο Πελάτης χρεώνεται κάθε μήνα με τη μηνιαία χρέωση που αντιστοιχεί στο πακέτο που έχει δηλώσει στην παρούσα.

7. Καταγγελία

Εκτός των περιπτώσεων της καταγγελίας που περιγράφονται στο άρθρο 7 των Γενικών Όρων Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών, ισχύουν όσα αναφέρονται στις ανωτέρω παραγράφους που καθορίζουν τους ανά υπηρεσία όρους διακοπής

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ HOL Circuit

Ειδικότεροι όροι παροχής Υπηρεσιών

Οι παρόντες όροι ισχύουν συμπληρωματικά των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών της Εταιρίας που επισυνάπτονται στην παρούσα σύμβαση και μάλιστα κατισχύουν αυτών σε όσα σημεία ρητά τους διαφοροποιούν.

1. Αντικείμενο της σύμβασης

Με την παρούσα ο Πελάτης αιτείται την παροχή από την Εταιρία της υπηρεσίας **HOL Circuit**, η οποία περιλαμβάνει την εγκατάσταση ειδικής τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης με συγκεκριμένη ελάχιστη επιτρεπτή ταχύτητα λήψης και αποστολής δεδομένων.

(α) Η ελάχιστη επιτρεπτή ταχύτητα λήψης και αποστολής δεδομένων της παρεχόμενης τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης καθορίζεται ανάλογα με το πακέτο υπηρεσιών που ο Πελάτης έχει δηλώσει ότι επιθυμεί:
για το πακέτο Broadband Pack 4000: τουλάχιστον 4096/1024 kbps.

(β) Ρητά διευκρινίζεται ότι οι ανωτέρω ταχύτητες αποτελούν τις ελάχιστες επιτρεπτές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων που μπορεί να επιτευχθούν σε ιδανικές συνθήκες. Για τις περιπτώσεις των συνδέσεων η υλοποίηση των οποίων δεν τελεί υπό τον έλεγχο της Εταιρίας οι εν λόγω ταχύτητες δεν μπορούν να είναι εγγυημένες. Τα δύο μέρη συμφωνούν ότι η ελάχιστη επιτρεπτη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων που μπορεί να επιτευχθεί από και προς το δίκτυο της Εταιρείας, μπορεί να είναι μικρότερη από την προβλεπόμενη. Στην περίπτωση αυτή ο Πελάτης μπορεί αζημίως να ζητήσει τη μεταφορά του σε άλλο πακέτο υπηρεσιών χαμηλότερης ελάχιστης επιτρεπτής ταχύτητας με ισχύ των αντίστοιχων χρεώσεων.

(γ) Για την υλοποίηση της εν λόγω τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης η Εταιρία μπορεί, κατ' απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε δυνατή ενσύρματη ή ασύρματη τεχνολογία ή ακόμα και να εξουσιοδοτήσει τρίτους για την υλοποίηση αυτής.

(δ) Για την εγκατάσταση και λειτουργία της υπηρεσίας ο Πελάτης οφείλει να εξασφαλίσει την απρόσκοπτη διέλευση των εξουσιοδοτημένων τεχνικών της Εταιρίας στο κτίριο που βρίσκονται οι εγκαταστάσεις του, περιλαμβανομένων, όπου είναι τεχνικά αναγκαίο, και των κοινόχρηστων χώρων αυτού.

2. Διάρκεια σύμβασης

Η αρχική διάρκεια παροχής της υπηρεσίας HOL Circuit είναι ορισμένη και ορίζεται δώδεκα (12) μήνες από την ημ/νία ενεργοποίησης της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης και ανανεώνεται αυτόματα μετά από κάθε λήξη της για διάστημα κατ' ελάχιστον δώδεκα (12) μηνών εκτός αν ο Πελάτης ενημερώσει την Εταιρία ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της τουλάχιστον σαράντα πέντε (45) ημέρες πριν από τη λήξη της.

_____ Ο Πελάτης