

# Όροι και προϋποθέσεις χρήσης της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω δικτύου σταθερής

(Έκδοση Σεπτέμβριος 2021)

Οι παρόντες όροι αποτελούν μέρος των Γενικών όρων παροχής VODAFONE Home, VBC και One Net.

## 1. Μέτρα διαχείρισης της κίνησης

Η VODAFONE, κατά την παροχή της υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω του δικτύου της, ενδέχεται να εφαρμόσει μέτρα διαχείρισης της κίνησης, για:

- την εφαρμογή πολιτικής ορθής χρήσης
- τον αποκλεισμό πρόσβασης σε παράνομες ιστοσελίδες
- τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας του συνδρομητή
- την ακεραιότητα και ασφάλεια του δικτύου της και των υπηρεσιών της
- την πρόληψη συμφόρησης του δικτύου της
- την παροχή υπηρεσιών γονικού ελέγχου ή ασφαλούς πλοήγησης στο διαδίκτυο
- την ικανοποίηση των απαιτήσεων ελάχιστης ποιότητας για συγκεκριμένες υπηρεσίες

Συγκεκριμένα:

### Έλεγχος πρόσβασης (admission control)

Μέσω ελέγχου του κωδικού εισόδου, δεν παρέχεται πρόσβαση στους πόρους του δικτύου σταθερής της VODAFONE για χρήστες που δεν έχουν εγγραφεί στις αντίστοιχες υπηρεσίες.

### Προτεραιοποίηση δεδομένων σε κίνηση με απαιτήσεις προώθησης πραγματικού χρόνου

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των υπηρεσιών τηλεφωνίας και τηλεόρασης μέσω του δικτύου σταθερής της VODAFONE (Υπηρεσία VODAFONE TV), προωθούνται με προτεραιότητα τα πακέτα δεδομένων για εφαρμογές με απαιτήσεις προώθησης πραγματικού χρόνου.

### Δέσμευση χωρητικότητας

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση εφαρμογών πραγματικού χρόνου, σε κίνηση υπηρεσιών φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP (VoIP) σε συγκεκριμένο πρότυπο δικτύου πρόσβασης (ADSL), εφαρμόζεται, μέσω CBR (Constant Bit Rate) τεχνικής, δέσμευση χωρητικότητας για ένα πολύ μικρό εύρος ζώνης (112 Kbps) ώστε να μην επηρεάζεται η ταυτόχρονη πρόσβαση στο διαδίκτυο.

### Διαχωρισμός σε κλάσεις κίνησης

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των εφαρμογών, ανάλογα με τα τεχνικά ποιοτικά χαρακτηριστικά τους, εφαρμόζεται στο δίκτυο σταθερής της VODAFONE διαχωρισμός σε πέντε (5) κλάσεις κίνησης σύμφωνα και με τα διεθνή πρότυπα σε όλα τα επίπεδα του δικτύου πρόσβασης και ανά είδος τεχνολογίας. Η πολιτική προτεραιοποίησης (QoS) εφαρμόζεται με διαφορετικό τρόπο ανά κλάση κίνησης και ανάλογα με τα χαρακτηριστικά της προσφερόμενης υπηρεσίας (πχ κανάλια φωνής κλπ).

Service Class	Ethernet Priority	IP DSCP	ATM	Τυπική Υπηρεσία ανά κλάση	Πολιτική QoS
Premium	5	EF	CBR / rt-VBR	VOICE Traffic	PRIORITY
NetControl	6	CS6	nrt-VBR	Network Control Traffic	BW ALLOCATION
Enhanced	4	AF4x	nrt-VBR	VIDEO (IPTV – Video Conference)	
Standard	3	AF3x	UBR	BUSINESS Traffic	BW ALLOCATION
	2	AF2x	UBR	BUSINESS Traffic	

	1	AF1x	UBR	BUSINESS Traffic	
Default	0	BE	UBR	Best effort (Internet)	NA

### Περιορισμός ταχύτητας (throttling)

Με σκοπό την αποφυγή συμφόρησης του δικτύου κινητής και την προστασία της ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών, η VODAFONE διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόζει και να τροποποιεί το όριο φυσιολογικής χρήσης για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο στα προγράμματα One Net με κύριο μέσο πρόσβασης LTE.

Συγκεκριμένα, η VODAFONE διατηρεί το δικαίωμα να προχωρήσει χωρίς άλλη προειδοποίηση στη μείωση της ταχύτητας λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο στα 64kbps, εάν ο συνδρομητής υπερβεί τα 100GB/μήνα.

### Περιορισμός πρόσβασης

(Α) Με σκοπό τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας ή τις αποφάσεις των δικαστηρίων και των αρμόδιων δημόσιων αρχών, η VODAFONE απαγορεύει την πρόσβαση:

- σε περιεχόμενο που προσβάλλει το δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας ή συγγενικό δικαίωμα κατόπιν απόφασης της διοικητικής Επιτροπής για τη Γνωστοποίηση Διαδικτυακής Προσβολής Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας και Συγγενικών Δικαιωμάτων (ΕΔΠΠΙ), βάσει του άρθρου 66Ε, Ν.2121/1993.
- σε συγκεκριμένους ιστότοπους τυχερών παιγνίων, κατ' απαίτηση της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (ΕΕΕΠ), σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 45 έως 51 του ν.4002/2011 (Α 180).
- σε συγκεκριμένους ιστότοπους, κατ' εφαρμογή της Απόφασης υπ' αριθμ. 4658/2012 του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών (διαδικασία ασφαλιστικών μέτρων), η οποία αφορά την παράνομη διακίνηση ψηφιακών έργων προστατευόμενων με δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας.

(Β) Με σκοπό τη διασφάλιση της ακεραιότητας και ασφάλειας του δικτύου της, των Υπηρεσιών και του Εξοπλισμού, η VODAFONE λαμβάνει μέτρα προστασίας έναντι επιθέσεων DDoS και αιτημάτων DNS προς διευθύνσεις και domain που περιέχουν λυστριμικά λογισμικά, μέσω της φραγής θυρών ή IP διευθύνσεων.

## 2. Προϋποθέσεις και περιορισμοί χρήσης

### Περιορισμός ταχύτητας (throttling)

Η VODAFONE δεν εφαρμόζει όριο ορθής χρήσης για την υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο, παρά μόνο στα προγράμματα One Net με κύριο μέσο πρόσβασης LTE και με σκοπό την αποφυγή συμφόρησης του δικτύου κινητής και την προστασία της ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η VODAFONE διατηρεί το δικαίωμα να προχωρήσει χωρίς άλλη προειδοποίηση στη μείωση της ταχύτητας λήψης (download) και μεταφόρτωσης (upload) της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο στα 64kbps, εάν ο συνδρομητής υπερβεί τα 100GB/μήνα. Ο συνδρομητής λαμβάνει με εύλογη χρονική καθυστέρηση ενημερωτικά SMS όταν φτάσει στο 80% και 100% του ορίου ορθής χρήσης.

### Περιορισμοί Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού

Εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του Πελάτη να αγοράσει από τη VODAFONE ή από τρίτον τον απαραίτητο Τηλεπικοινωνιακό Εξοπλισμό, υπό την προϋπόθεση ότι ο Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός, που ο Πελάτης θα προμηθευτεί από οιονδήποτε τρίτο, θα κυκλοφορεί νόμιμα στην αγορά και θα είναι απολύτως κατάλληλος για την παρεχόμενη σύνδεση κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Η VODAFONE διατηρεί το δικαίωμα να δεσμεύει συγκεκριμένες θύρες (ενδεικτικά την 58000) για την επικοινωνία του συστήματος διαχείρισης τερματικών συσκευών με τον εξοπλισμό του συνδρομητή.

### Ενδεικτικές τιμές ταχύτητας για την εκτέλεση συνήθων δραστηριοτήτων

Περιήγηση στο διαδίκτυο	~ 2 Mbps
Βίντεο συνεχούς ροής	~ 2/5/20 Mbps(SD/HD/4K)
Μουσική συνεχούς ροής	~ 0.5 Mbps
VoIP	~ 0.1 Mbps
Παιχνίδια στο διαδίκτυο	~ 5 Mbps

## 3. Εξειδικευμένες υπηρεσίες

Η παροχή της Υπηρεσίας Vodafone TV εξαρτάται από τις τεχνικές δυνατότητες της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο του Πελάτη και τους τυχόν υφιστάμενους τεχνικούς περιορισμούς. Συγκεκριμένα, για τη χρήση της Υπηρεσίας απαιτούνται 5.5 Mbps για SD και 7 Mbps για HD. Στην περίπτωση αυτή, κατά τη χρήση της Υπηρεσίας, η συνολική ταχύτητα χρήσης λοιπών υπηρεσιών Διαδικτύου (internet) ενδέχεται να παρουσιάσει μια μικρή πτώση.

#### 4. Πραγματικές Ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο

##### ΟΡΙΣΜΟΙ

(α) Ταχύτητα Συγχρονισμού: Είναι η ταχύτητα με την οποία επιτυγχάνεται η σύνδεση του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού με το δίκτυο σταθερής της Vodafone για την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Είναι πάντα μικρότερη από την «ονομαστική» ταχύτητα και ενδέχεται να μεταβάλλεται μετά από κάθε διακοπή και επανασύνδεση. Επηρεάζεται από την απόσταση από το Αστικό Κέντρο Τηλεπικοινωνιών και την ποιότητα του χάλκινου καλωδίου σύνδεσης.

(β) Ελάχιστη ταχύτητα: η κατ' εκτίμηση χαμηλότερη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) της σύνδεσης του Πελάτη.

(γ) Μέγιστη ταχύτητα: η κατ' εκτίμηση υψηλότερη δυνατή ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) της σύνδεσης του Πελάτη υπό συγκεκριμένες συνθήκες.

(δ) Συνήθως Διαθέσιμη ταχύτητα: η κατ' εκτίμηση διαθέσιμη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) της σύνδεσης του Πελάτη κατά το μεγαλύτερο χρονικό διάστημα πρόσβασης στο διαδίκτυο.

(ε) Διαφημιζόμενη ταχύτητα: Οι ενδεικτικές (διαφημιζόμενες) τιμές πραγματικής ταχύτητας download ανά προϊόν που τυχόν αναφέρονται στο [vodafone.gr](http://vodafone.gr) αφορούν στη μέση πραγματική ταχύτητα download (μέσος όρος) των συνδέσεων Vodafone σε όλη την Ελλάδα.

Ο Πελάτης λαμβάνει ενημέρωση για τις τιμές της Ελάχιστης, Μέγιστης και Συνήθως Διαθέσιμης Ταχύτητας της Υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ξεχωριστά για τη ροή ανόδου και καθόδου, μέσω της Αίτησης για την Τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία και μέσω του My Account στο [vodafone.gr](http://vodafone.gr). Οι αναγραφόμενες τιμές ταχύτητας αφορούν μόνο τη σύνδεση του Πελάτη και η εκτίμησή τους βασίζεται σε θεωρητικό μοντέλο στατιστικής επεξεργασίας της Ταχύτητας Συγχρονισμού των ενεργών συνδέσεων της VODAFONE ανά Αστικό Κέντρο, συνεκτιμώντας πραγματικά στοιχεία απόδοσης του δικτύου σταθερής.

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει στην, κατά την κρίση της, αναθεώρηση της εφαρμοσθείσας μεθοδολογίας εκτίμησης ταχύτητας, εφόσον αυτό επιβάλλεται για το σκοπό της βελτίωσης των αποτελεσμάτων εκτίμησης ταχύτητας για τις νέες συνδέσεις, σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία. Σε περίπτωση τροποποίησης των αναγραφόμενων τιμών ταχύτητας μονομερώς από τη VODAFONE, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης αζημίως, με εξαίρεση τυχόν επιδότησης τερματικού Εξοπλισμού ή επιδότησης κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο, εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία ισχύος των νέων τιμών ταχύτητας. Η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη για την τροποποίηση βάσει της κείμενης νομοθεσίας, λαμβάνοντας κάθε πρόσφορο μέσο.

Ο Πελάτης λαμβάνει γνώση ότι η ταχύτητα xDSL δύναται να παρουσιάζει διακυμάνσεις, επειδή εξαρτάται από συνθήκες και τεχνικές παραμέτρους πέραν του ελέγχου της Εταιρείας. Ενδεικτικά αναφέρονται, τα ιδιαίτερα τεχνικά χαρακτηριστικά του Εξοπλισμού, η απόσταση του χώρου εγκατάστασης της Υπηρεσίας από το Αστικό Κέντρο του η ποιότητα του (χάλκινου) καλωδίου που συνδέει το κέντρο του Φορέα/Οργανισμού με το χώρο εγκατάστασης της Υπηρεσίας, η ποιότητα και το μήκος της εσωτερικής καλωδίωσης του χώρου εγκατάστασης της Υπηρεσίας κλπ. Η Εταιρεία υποχρεούται να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε οι παρεχόμενες στον Πελάτη Υπηρεσίες της να είναι του υψηλότερου επιπέδου ποιότητας, λαμβανομένων υπ' όψιν των τεχνικών χαρακτηριστικών και των συνακόλουθων περιορισμών της υποδομής και της θέσης εκάστου Πελάτη, καθώς και να εξασφαλίζει ελάχιστο λόγο συγκέντρωσης 1:40.

##### Μεθοδολογία εκτίμησης ταχύτητας

Η εκτίμηση των ταχυτήτων του Πελάτη βασίζεται σε θεωρητικό μοντέλο στατιστικής επεξεργασίας της Ταχύτητας Συγχρονισμού των ενεργών συνδέσεων της VODAFONE ανά Αστικό Κέντρο, συνεκτιμώντας πραγματικά στοιχεία απόδοσης του δικτύου σταθερής, όπως ενδεικτικά είναι η αφαίρεση των overheads για τις ανάγκες των πρωτοκόλλων επικοινωνίας του δικτύου και ο υπολογισμός κατακερματισμών ή σημείων συμφόρησης στο δίκτυο.

Ως δείγμα μετρήσεων ορίζεται η καμπίνα (KV) από την οποία εξυπηρετείται η σύνδεση του Πελάτη. Αν ο αριθμός των συνδέσεων της συγκεκριμένης καμπίνας δεν κριθεί επαρκής, τότε ως δείγμα ορίζεται η ομάδα των καμπινών του Αστικού Κέντρου με παρόμοια ηλεκτρική απόσταση από το Αστικό Κέντρο. Αν και πάλι, ο αριθμός των συνδέσεων που εξυπηρετούνται από τη συγκεκριμένη ομάδα δεν κριθεί επαρκής, τότε ως δείγμα ορίζεται η ομάδα των καμπινών όλου του δικτύου με παρόμοια ηλεκτρική απόσταση από το εκάστοτε Αστικό Κέντρο. Ως τελευταίο επίπεδο ανάλυσης, λόγω ανεπάρκειας των προηγούμενων επιπέδων, ορίζεται το σύνολο των ενεργών συνδέσεων του δικτύου ανά υπηρεσία (ADSL, VDSL).

Ξεχωριστά για τα επίπεδα ανόδου και καθόδου, η Ελάχιστη, η Μέγιστη και η Συνήθως Διαθέσιμη ταχύτητα προκύπτει αντίστοιχα από το 5<sup>ο</sup> εκατοστημόριο, το 95<sup>ο</sup> εκατοστημόριο και τη μεσαία τιμή του επιλεχθέντος κατά περίπτωση δείγματος.

##### Μέτρηση ταχύτητας

Ο Πελάτης μπορεί να ελέγχει την ταχύτητα της σύνδεσής του μέσω διαδικτυακής εφαρμογής (μετρητικό εργαλείο) που διατίθεται από την Εταιρεία στο My Account, ακολουθώντας τις οδηγίες και υποδείξεις της. Τυχόν μετρήσεις που πραγματοποιούνται χωρίς να προηγηθεί αναφορά προβλήματος δεν διατηρούνται από την Εταιρεία.

Ο Πελάτης λαμβάνει γνώση ότι η Εταιρεία, στα πλαίσια της διαχείρισης της αναφοράς προβλήματος, από τις μετρήσεις που πραγματοποιούνται μέσω της ανωτέρω διαδικτυακής εφαρμογής, θα επεξεργαστεί δεδομένα όπως το Πρωτόκολλο Internet (IP) του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού (π.χ. modem/router) την στιγμή της μέτρησης, την ώρα της μέτρησης, τις ταχύτητες τηλεφόρτωσης (upload/download speed), το ping, το λειτουργικό σύστημα, την κάρτα δικτύου, με αποκλειστικό σκοπό την διαχείριση της αναφοράς, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την ισχύουσα νομοθεσία.

#### 5. Αποκλίσεις στην πραγματική ταχύτητα και μέσα αποκατάστασης

##### ΟΡΙΣΜΟΙ

(α) Απόκλιση: η αρνητική απόκλιση μεταξύ της μετρούμενης ταχύτητας μεταφοράς δεδομένων διαδικτύου (IP) στη σύνδεση του Πελάτη και της Ελάχιστης ταχύτητας που αναφέρεται στην παρούσα Σύμβαση.

(β) Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενη απόκλιση: Η Απόκλιση που παρουσιάζεται σε δύο (2) από τουλάχιστον τρία (3) δείγματα μετρήσεων, τα οποία λαμβάνονται σε διαφορετικές ημέρες συνεχόμενες μεταξύ τους.

(γ) Σημαντική απόκλιση: η Συνεχής ή Επαναλαμβανόμενη απόκλιση κατά τουλάχιστον 30% (τεχνολογία ADSL) ή 20% (τεχνολογία VDSL) από την Ελάχιστη ταχύτητα που αναφέρεται στην Αίτηση για την Τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία.

Η Εταιρεία, κατά τα οριζόμενα στους Γενικούς Όρους παροχής των Υπηρεσιών της, λαμβάνει όλα τα μέτρα που επιτρέπουν στον Πελάτη να αναφέρει σε αυτήν τυχόν βλάβες ή τεχνικά προβλήματα και να δέχεται τεχνική βοήθεια σε εύλογο χρονικό διάστημα με σκοπό την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας της υπηρεσίας.

Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να αναφέρει πρόβλημα χαμηλής ταχύτητας στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας ή μέσω του My Account, όπου και λαμβάνει στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα υποδείξει τον μοναδικό αριθμό αναφοράς του προβλήματος κι έναν προσωπικό σύνδεσμο, για την πρόσβαση σε διαδικτυακή εφαρμογή μέτρησης ταχύτητας. Ο εν λόγω σύνδεσμος παραμένει ενεργός μόνο για την περίοδο ελέγχου της αναφοράς προβλήματος.

Ο Πελάτης πραγματοποιεί μετρήσεις ακολουθώντας τις οδηγίες και υποδείξεις της Εταιρείας σχετικά με τη συνδεσμολογία του εξοπλισμού και την αποσύνδεση του WiFi, τη διακοπή χρήσης άλλων εφαρμογών ή VPN δικτύου και τον ελάχιστο αριθμό μετρήσεων.

Η Εταιρεία δύναται, κατόπιν ενημέρωσης προς τον Πελάτη, να απορρίπτει μετρήσεις που πραγματοποιούνται υπό συνθήκες που αντιβαίνουν στις δοθείσες οδηγίες ως μη έγκυρες. Σε περίπτωση που ο Πελάτης, παρά τις ειδοποιήσεις υπενθύμισης που θα λάβει από την Εταιρεία, δεν πραγματοποιήσει τον ελάχιστο αριθμό μετρήσεων εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, κατόπιν νέας ενημέρωσης που λαμβάνει από την Εταιρεία, ο προσωπικός σύνδεσμος καθίσταται μη ενεργός και ο Πελάτης μπορεί να επανέλθει με νέα αναφορά προβλήματος.

### **Μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης**

Εφόσον διαπιστωθούν, βάσει των έγκυρων μετρήσεων, Συνεχείς ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις ταχύτητας από την Ελάχιστη ταχύτητα, η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη στο πλαίσιο της εκάστοτε ακολουθούμενης εμπορικής πολιτικής, για τα μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης τα οποία δύναται να είναι: α) έκπτωση στον λογαριασμό του, β) επιστροφή τμήματος ή συνόλου του παγίου του, γ) συνδυασμός των ανωτέρω, δ) αζήμια μετατροπή της σύνδεσής του σε μικρότερη ονομαστική ταχύτητα, εφόσον διατίθεται εμπορικά.

Εφόσον διαπιστωθούν, βάσει των έγκυρων μετρήσεων, Σημαντικές Συνεχείς ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις ταχύτητας από την Ελάχιστη ταχύτητα και η Εταιρεία δεν αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της αναφοράς προβλήματος, ο Πελάτης έχει δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της Σύμβασης, με εξαίρεση τυχόν επιδότησης θερματικού Εξοπλισμού ή επιδότησης κατασκευής σύνδεσης στο δίκτυο. Στο ανωτέρω διάστημα των τριάντα (30) ημερών δεν προσμετρώνται τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται στον Πελάτη ή σε άλλη αιτία εκτός ελέγχου της VODAFONE. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης ενημερώνεται από την Εταιρεία για τη νέα ημερομηνία από την οποία αποκτά το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της Σύμβασής του.

Όταν η αιτία της απόκλισης τεκμηριωμένα βρίσκεται στο εσωτερικό δίκτυο του Πελάτη (όπως κακή ποιότητα εσωτερικής καλωδίωσης στο κτίριο ή στο διαμέρισμα, προβλήματα στον υπολογιστή ή στη σύνδεση με το modem/router), η Εταιρεία δεν εφαρμόζει μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης, ενημερώνει τον Πελάτη για την αιτία αυτή και παρέχει τυχόν διευκόλυνση για την επίλυση του προβλήματος.

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην εξετάζει παράπονα ή καταγγελίες για αποκλίσεις, όταν η ταχύτητα που αναγράφεται στην παρούσα Σύμβαση αναφέρεται σαφώς σε άλλες συνθήκες περιβάλλοντος και λειτουργίας από αυτές που περιγράφονται στο παράπονο ή στην καταγγελία του Πελάτη.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν αποδεχθεί τα προτεινόμενα από την Εταιρεία επανορθωτικά μέτρα ή αποζημιώσεις, δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέου παραπόνου, το οποίο καλύπτεται από τα συγκεκριμένα επανορθωτικά μέτρα ή αποζημιώσεις.

Κατά τη διάρκεια εξέτασης από την Εταιρεία της αναφοράς προβλήματος για αποκλίσεις ταχύτητας, ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα υποβολής νέας αναφοράς προβλήματος για την ίδια σύνδεση.

Η Εταιρεία δε φέρει καμία ευθύνη για τον απαιτούμενο χρόνο επιδιόρθωσης βλαβών ή για οποιαδήποτε διακοπή, καθυστέρηση ή χειροτέρευση της ποιότητας εξαιτίας λόγων που αποδίδονται σε ανώτερα βία.

Τα δεδομένα των μετρήσεων για τον έλεγχο αναφοράς προβλήματος διατηρούνται από την Εταιρεία για τουλάχιστον δύο (2) έτη από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαχείρισης της αναφοράς προβλήματος ή, εφόσον πριν το πέρας δύο ετών εκκρεμεί επίλυση διαφοράς μεταξύ του Πελάτη και της Εταιρείας, μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς.

### **6. Εγγύηση Ταχύτητας Συγχρονισμού στη ροή καθόδου (download)**

*(\*) Δεν αφορά στην εγγύηση Ελάχιστης πραγματικής ταχύτητας, όπως περιγράφεται ανωτέρω και ισχύει για όλα τα προγράμματα internet μέσω του δικτύου σταθερής.*

Παρέχεται στα προγράμματα Vodafone Home VDSL 50Mbps και Giga Fiber 100 / 200 Mbps. Αφορά στην ταχύτητα Δικτύου, σε ενσύρματη σύνδεση (μέσω καλωδίου Ethernet) και όχι σε ασύρματη σύνδεση (Wi-Fi).

Η Ταχύτητα Συγχρονισμού του router θα πρέπει να είναι μικρότερη από την Εγγυημένη Ταχύτητα Δικτύου, βάσει του παρακάτω πίνακα, ανάλογα με το πρόγραμμα:

<b>Προϊόν</b>	<b>Εγγυημένη Ταχύτητα Δικτύου</b>
VDSL 50	46 Mbps
Giga Fiber 100	93 Mbps
Giga Fiber 200	186 Mbps

Η Ταχύτητα Συγχρονισμού μετριέται εξ αποστάσεως στο modem/router του Πελάτη από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας.

Εφόσον διαπιστωθεί απόκλιση από την Εγγυημένη Ταχύτητα Δικτύου με υπαιτιότητα της Εταιρείας και η ταχύτητα δεν αποκατασταθεί εντός 30 ημερών, ο Πελάτης λαμβάνει 10% έκπτωση επί της ονομαστικής τιμής του παγίου μέχρι τη λήξη της Σύμβασης.

Η έκπτωση δεν παρέχεται συνδυαστικά με άλλα μέτρα επανόρθωσης/αποζημίωσης στο πλαίσιο της εκάστοτε ακολουθούμενης εμπορικής πολιτικής για διαπιστωθείσες Συνεχείς ή Επαναλαμβανόμενες αποκλίσεις από την Ελάχιστη

πραγματική ταχύτητα. Επισημαίνεται ότι ο Πελάτης, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Εθνικού Κανονισμού για το Ανοικτό Διαδίκτυο (ΑΠ ΕΕΤΤ 876/7B), διατηρεί σε κάθε περίπτωση το δικαίωμα αποζημίωσης βάσει της παραγράφου 5 ανωτέρω. Ως εκ τούτου, σε περίπτωση που ο Πελάτης αποδεχθεί την προτεινόμενη επανόρθωση ή αποζημίωση λόγω τεκμηριωμένων Συνεχών ή Επαναλαμβανόμενων αποκλίσεων από την Ελάχιστη πραγματική ταχύτητα, δεν θα εφαρμοστεί συνδυαστικά η έκπτωση στο πλαίσιο της εγγύησης ταχύτητας συγχρονισμού στη ροή καθόδου (download).

Όταν η αιτία της απόκλισης τεκμηριωμένα βρίσκεται στο εσωτερικό δίκτυο του Πελάτη (όπως κακή ποιότητα εσωτερικής καλωδίωσης στο κτίριο ή στο διαμέρισμα, προβλήματα στον υπολογιστή ή στη σύνδεση με το modem/router), η Εταιρεία δεν αποδίδει έκπτωση, ενημερώνει τον Πελάτη για την αιτία αυτή και παρέχει τυχόν διευκόλυνση για την επίλυση του προβλήματος.